

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan dibidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah (Hariyoko, 2021). Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan juga menjadi salah satu faktor didalam keberhasilan pembangunan suatu bangsa (Ridwan, 2022). Rumah sakit sebagai instuti pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Lesnussa & Mulyanti, 2023). Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera bagi setiap negara (Pratiwi, 2023).

Di instalasi pelayanan kesehatan dokumen rekam medis merupakan hal penting untuk merekam temuan, dan pengamatan tentang riwayat kesehatan dan penyakit termasuk masa lampau dan sekarang. RME sendiri merupakan sistem informasi kesehatan terkomputerisasi yang berisi data pasien dan dapat dilengkapi dengan sistem pendukung keputusan. RME sangatlah penting bagi manajemen dalam mengelola masalah bidang kesehatan untuk mewujudkan pelayanan pasien yang lebih baik (Ismandani *et al.*, 2023). Sebagian besar negara maju menggunakan RME untuk meningkatkan kualitas perawatan kesehatan. Sebaliknya, kebanyakan negara-negara berkembang kekuarangan infrastruktur teknologi informasi perawatan kesehatan untuk perkembangan RME, termasuk Indonesia. Seiring berkembangnya rumah sakit, penting untuk mengukur dan mengevaluasi apakah investasi dalam implementasi dan perawatan teknologi informasi bermanfaat dan apakah sistem memenuhi tujuan organisasi (Amin, Setyonugroho & Hidayah, 2021). Meskipun sistem RME telah diimplementasikan di berbagai fasilitas layanan kesehatan, tidak sedikit ditemukan permasalahan seperti keterlambatan akses data, tampilan antar muka yang kurang ramah pengguna, serta ketidaktepatan informasi yang ditampilkan. Permasalahan inilah yang menyebabkan sebgaiian pengguna merasa sistem RME menyulitkan alih alih membantu peoses kerja mereka. Rendahnya kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dapat berdampak langsung pada penurunan produktifitas kerja dan resistensi terhadap penggunaan sistem. Dengan

demikian keberhasilan implementasi ini tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan infrastruktur, tetapi sangat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna akhir (*end-user*) sebagai indikator keberhasilan dan efektifitas sistem tersebut (Saryadi *et al.*, 2025).

Tingkat kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan salah satu indikator utama untuk menilai efektifitas penerapan atau pemanfaatan sebuah sistem informasi. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana sistem informasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan penggunanya dan sejauh mana sistem tersebut selaras dengan tujuan dan harapan mereka (Wahyudi & Wahab, 2024). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ismandani *et al.*, 2023), pengguna yang merasa puas dengan sistem yang mereka gunakan cenderung memiliki motivasi lebih besar dan kinerja yang lebih baik. Kepuasan ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, karena pengguna merasa terbantu dan termotivasi oleh sistem yang mendukung mereka kebutuhan mereka secara optimal. Dengan demikian, memahami dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna RME tidak hanya penting untuk evaluasi sistem informasi itu sendiri, tetapi juga untuk meningkatkan produktifitas dan kualitas kerja individu yang menggunakan sistem tersebut.

Untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem informasi (Alfiansyah *et al.*, 2020). Kepuasan petugas terhadap suatu sistem dapat diukur menggunakan salah satu metode yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Siregar, 2020). Model EUCS merupakan model yang diciptakan atau dikembangkan oleh Doll dan Torkzades. Pada model EUCS terdapat 5 faktor atau variable yang dapat mempengaruhi kepuasan *user* atau pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi. Faktor atau variable tersebut adalah terdiri dari : Isi (*Content*), Akurat (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease of use*), dan Ketepatan Waktu (*timeliness*)(Rachmawati *et al.*, 2021). Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih terstruktur mengenai bagian mana dari sistem RME yang sudah berjalan optimal dan mana yang masih perlu perbaikan. Efektivitas RME sangat bergantung pada penerimaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan pengguna menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan memberikan manfaat nyata.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Fitriani et al., 2024) mengenai analisis kepuasan pengguna rekam medis elektronik (RME) rawat jalan di Puskesmas Weru menggunakan metode EUCS, ditemukan bahwa mayoritas pengguna menyatakan puas terhadap kemudahan penggunaan, format tampilan, dan ketepatan waktu sistem. Namun, masih terdapat kekurangan pada beberapa aspek, terutama pada dimensi content dan accuracy, seperti anamnesa yang tidak lengkap, fitur diagnosis yang belum mendukung gambar, dan kolom tanda tangan pasien yang belum tersedia. Selain itu, beberapa unit seperti poli umum dan imunisasi belum menggunakan RME secara menyeluruh. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan dari sisi struktur data dan integrasi fitur RME, serta penyusunan SOP atau pedoman implementasi yang lebih jelas agar semua petugas termotivasi untuk menggunakan sistem secara optimal dan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Saras Adyatma Bantul, sistem RME telah mulai diterapkan secara bertahap sejak September 2023 untuk rawat jalan dan dilanjutkan ke rawat inap pada tahun 2024. Meskipun sistem RME telah diimplementasikan, kondisi aktual di RSUD Saras Adyatma Bantul menunjukkan bahwa sistem ini masih dalam tahap pengembangan, sehingga belum dapat dikategorikan sebagai sistem yang sepenuhnya stabil atau masuk tahap pemeliharaan (*maintenance*). Dalam proses pengembangan ini, terdapat jadwal rutin pertemuan antara pengelola dan pihak vendor sebanyak empat kali dalam sebulan pada jam kerja untuk melakukan penyempurnaan sistem. Di luar jadwal tersebut, apabila terdapat kebutuhan yang sifatnya mendesak atau *urgent*, perbaikan sistem di informasikan melalui grup WhatsApp SIMRS, yang menjadi kanal koordinasi informal antar pengguna dan pengembang.

Sistem RME juga kerap mengalami kendala aksesibilitas, seperti web SIMRS tidak dapat diakses secara tiba-tiba, mengingat RSUD Saras Adyatma belum memiliki server dan tim IT internal, sehingga sangat bergantung pada kondisi teknis dari penyedia server dan vendor eksternal. Salah satu fitur RME yang belum optimal adalah sinkronisasi data antar unit maupun antar form, yang terkadang belum terintegrasi dengan baik dan menyebabkan informasi tidak konsisten antar bagian. Beberapa temuan penting dari wawancara menunjukkan bahwa meskipun pengguna menilai tampilan antarmuka sistem cukup baik, permasalahan teknis semacam ini dapat berdampak pada kelancaran kerja tenaga kesehatan dan menjadi salah satu faktor penting dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME.

Melalui latar belakang ini, penting dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem RME di RSUD Saras Adyatma Bantul. Evaluasi ini bertujuan untuk

memberikan masukan strategis bagi rumah sakit dalam mengembangkan sistem informasi yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan sistem ke arah yang lebih baik guna menunjang pelayanan kesehatan yang berkualitas.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “ Bagaimana tingkatan kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Saras Adyatma Bantul”.

C. Tujuan Karya Tulis Ilmiah

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pengguna terhadap tingkatan kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Saras Adyatma Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME dari aspek isi (*content*)
- b. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME dari aspek keakuratan (*accuracy*)
- c. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME dari aspek tampilan (*format*)
- d. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME dari aspek ketepatan waktu (*timeliness*)
- e. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME dari aspek kemudahan pengguna (*ease of use*)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi institusi pendidikan

Bahasan penelitian dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmiah dan menambah wawasan mengenai evaluasi kepuasan SIMRS menggunakan metode EUCS.

- b. Bagi peneliti lain

Menambah literatur dan pembaharuan penelitian untuk peneliti lain yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan SIMRS menggunakan metode EUCS.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi rumah sakit

Menjadi sebuah masukan terkait evaluasi sistem yang sudah digunakan di RSUD Saras Adyatma Bantul sehingga dapat menjadi pegangan dalam melakukan pengembangan sistem informasi yang akan diterapkan di rumah sakit.

b. Bagi peneliti

Memperoleh pengalaman dan pengetahuan secara langsung terkait proses pelayanan rekam medis di RSUD Saras Adyatma Bantul.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Nina Dwi Astuti, Asharul Fahyudi (2023)	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi RME di RSUD Tugurejo	Kepuasan dipengaruhi kualitas sistem, informasi, dan layanan sebesar 74,8%. Sisanya dipengaruhi faktor lain	Topik yang diambil sama yaitu kepuasan pengguna RME	Penelitian ini menggunakan model <i>IT/IS Success Model</i> , bukan EUCS. Fokusnya pada kualitas sistem layanan.
2	Anjeng Fitriani, Erma Zakiyah, Bangkit Ary Pratama, Widya Kurnianingsih (2024)	Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Puskesmas Weru dengan Metode EUCS	Pada dimensi <i>content</i> , 24 responden puas dan 3 responden kurang puas, dimensi <i>accuracy</i> juga dinilai kurang memuaskan oleh responden	Sama-sama menilai kepuasan pengguna RME menggunakan model EUCS	Penelitian dilakukan di puskesmas (tingkat primer) sedangkan penelitian ini dilakukan di rumah sakit (tingkat sekunder).
3	Yuni Adriyani, Teguh Santoso (2022)	Evaluasi Kepuasan Pengguna RME Menggunakan Model EUCS di RSUD Islam Surakarta	Dimensi <i>content</i> dan <i>ease of use</i> mendapat nilai rata-rata tertinggi, menunjukkan pentingnya kemudahan akses dan kualitas informasi	Sama-sama mengavaluasi RME dengan 5 dimensi EUCS.	Penelitian dilakukan di rumah sakit berbaiss syariah dengan penekanan aspek pelayanan islami
4	Dewi Saraswati & Lidia Pranata (2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Digital dengan EUCS di RSUD Citra Medika	Sebagian besar pengguna puas, namun keluhan muncul pada dimensi <i>timeliness</i> karena keterlambatan input data dokter.	Topik dan pendekatan menggunakan model EUCS sama dengan penelitian ini.	Penelitian menekankan pada tenaga medis sebagai responden utama, tanpa melibatkan bagian administrasi.
5	Nabila Ramadhani, Fajar Mulyono (2023)	Pengaruh Kepuasan End-User terhadap Efektivitas Sistem RME di	Ditemukan korelasi positif antara semua dimensi EUCS dan efektivitas kerja pengguna sistem.	Menggunakan pendekatan kuantitatif dan model EUCS sebagai alat ukur.	Penelitian ini menambahkan variabel efektivitas kerja, sedangkan penelitian ini

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		RSUD Moewardi	Dr.		fokus murni pada kepuasan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA