

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi teknologi digital telah membawa banyak pembaruan yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi berbagai kegiatan manusia, khususnya di bidang layanan kesehatan seperti rumah sakit. Demi memperbaiki kualitas pelayanan, rumah sakit perlu mengoptimalkan kemajuan teknologi terkini untuk menyempurnakan layanannya (Sulistya & Rohmadi, 2023). Hal ini juga berlandaskan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022, yang menjelaskan bahwa seluruh fasilitas pelayanan kesehatan harus mengimplementasikan rekam medis elektronik sesuai dengan ketentuan paling lambat pada tanggal 31 Desember 2023 secara tidak langsung hal tersebut dapat mendorong suatu pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit untuk mengembangkan rekam medis elektronik..

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022, “Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis”. Rekam Medis Elektronik (RME) yaitu penggunaan teknologi informasi untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses dan mengakses data penyakit yang tercatat dalam rekam medis pasien. Sistem manajemen berbasis data ini mengintegrasikan berbagai sumber data medis pasien di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan (Aulia & Sari, 2023). Tersedianya rekam medis elektronik juga harus didukung oleh petugas kesehatan yang berperan penting dalam mengoperasikan atau sebagai penginput data pasien pada rekam medis elektronik agar suatu sistem berjalan dengan baik.

Keberhasilan penggunaan RME terjadi ketika sistem informasi medis dapat diandalkan yaitu ketika suatu sistem memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pengguna (*user*). Tingkat kepuasan pengguna menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah sistem dan organisasi yang terbentuk

melalui tingkat kepuasan terhadap kepuasan keseluruhan, fungsi - fungsi tertentu dan manfaat yang dirasakan pengguna terhadap rekam medis elektronik (Franki & Sari, 2024).

Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan teknologi dengan fokus pada kepuasan petugas rumah sakit dalam penggunaan rekam medis elektronik, pendekatan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat diterapkan. *End User Computing Satisfaction* yang dikembangkan Doll dan Torkzadeh (1988) menyediakan metode pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap teknologi berdasarkan lima dimensi: isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Tingkat kepuasan para pengguna seperti dokter, perawat, bidan, dan perekam medis menjadi aspek krusial dalam pemanfaatan rekam medis elektronik karena kualitas dan performa pengguna RME dapat dievaluasi melalui penilaian kelima dimensi EUCS tersebut. (Saryadi et al., 2025).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi rekam medis elektronik terhadap efektifitas dan mutu pelayanan kesehatan (Ariani, 2023). Adapun pada penelitian terdahulu yang mendapatkan bahwa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari dimensi isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dan ketepatan waktu pengguna tidak puas karena isi rekam medis yang dihasilkan masih kurang lengkap, masih terdapat kesalahan, RME yang belum dapat dipercaya tingkat keakuratannya, tata letak tampilan yang kurang menarik, tata letak yang kurang rapi, perpaduan warna yang membuat mata lelah, untuk mempelajari rekam medis elektronik masih membutuhkan waktu lama, belum ada petunjuk atau SOP yang tepat untuk membantu petugas, respon sistem yang lambat dan belum ada *reminder* sebagai pengingat (Ginting et al., 2024).

Selanjutnya pada penelitian terdahulu yang mendapatkan bahwa di puskesmas didapatkan petugas memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, responden memiliki tingkat kepuasan yang sedang dan responden memiliki tingkat kepuasan yang rendah hal ini disebabkan karena sering terjadinya *error* saat petugas menggunakan SIMPUS, petugas yang lama mempelajari sistem terutama pada

petugas yang masih baru mengoperasikan sistem dan informasi yang dihasilkan belum sepenuhnya akurat (Golo et al., 2021).

Dari hasil studi pendahuluan di rumah sakit jiwa Grhasia pada hari Rabu tanggal 7 Mei 2025 didapatkan bahwa rumah sakit jiwa Grhasia merupakan rumah sakit tipe A yang menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) sejak akhir tahun 2022 dan rekam medis elektronik sudah di terapkan pada semua instalasi termasuk pada instalasi medis maupun penunjang. Adapun beberapa kendala seperti rekam medis elektronik yang tidak *user friendly*, belum ada fitur edit yang menyebabkan pengguna tidak bisa mengedit apabila terjadi kesalahan pada catatan yang berdampak pada informasi yang tidak akurat, adanya *error* pada saat *brugging* karena jaringan yang bermasalah, disetiap jam 12 malam sampai jam 7 pagi perawat tidak tidak bisa menyimpan catatan pada rekam medis elektronik jadi perawat menulis manual kemudian akan diinput setelah jam 7 dan ada beberapa keluhan petugas mengenai rekam medis elektronik rawat inap ini, sehingga perlu diadakannya penilaian kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui pentingnya untuk menilai kepuasan pengguna rekam medis elektronik agar rumah sakit dapat terus mengembangkan RME guna meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Untuk itu penelitian ini mengambil judul “Tingkat Kepuasan Petugas Dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Inap Di Rumah Sakit Jiwa Grhasia”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu perlunya penilaian tingkat kepuasan petugas dalam menggunakan rekam medis elektronik rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Grhasia tahun 2025 guna meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menggambarkan tingkat kepuasan petugas dalam menggunakan rekam medis elektronik rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Grhasia.

2. Tujuan Khusus

- a. Menggambarkan dimensi *Content* (isi) terhadap tingkat kepuasan petugas dalam menggunakan rekam medis elektronik rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Grhasia.
- b. Menggambarkan dimensi *Format* (tampilan) terhadap tingkat kepuasan petugas dalam menggunakan rekam medis elektronik rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Grhasia.
- c. Menggambarkan dimensi *Accuracy* (keakuratan) terhadap tingkat kepuasan petugas dalam menggunakan rekam medis elektronik rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Grhasia.
- d. Menggambarkan dimensi *Timelines* (ketepatan waktu) terhadap tingkat kepuasan petugas dalam menggunakan rekam medis elektronik rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Grhasia.
- e. Menggambarkan dimensi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) terhadap tingkat kepuasan petugas dalam menggunakan rekam medis elektronik rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Grhasia.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dalam mengembangkan sistem guna meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian untuk mengembangkan pengetahuan rekam medis kesehatan.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan program pembelajaran untuk perekam medis agar dapat

mengelola rekam medis elektronik dengan efisien melalui pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

b. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan referensi untuk peneliti selanjutnya dan dapat mengembangkan penelitiannya yang mempunyai topik sama.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Nurul Khatimah Ismatullah, Aris Puji Widodo dan Sri Achadi Nugraheni (Ismatullah et al., 2022)	Model EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review 2022	Hasil penelitian menunjukkan model EUCS memiliki hubungan terhadap kepuasan penggunaan sistem.	Membahas tentang kepuasan pengguna terhadap sistem menggunakan model EUCS	Metode yang digunakan, waktu dan tempat penelitian
2.	Ajeng Fitriani1, Erna Zakiyah, Bangkit Ary Pratama, Widya Kurnianingsih (Fitriani et al., 2024)	Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Puskesmas Weru Dengan Metode Eucs (<i>End User Computing Satisfaction</i>), 2024	Pada isi (content) adapun kekurangan yang ditemukan yaitu anamnesa kurang lengkap sehingga pada waktu pelayanan dokter harus menggali informasi ulang tentang anamnesa dan mengakibatkan lamanya waktu pelayanan. Pada diagnosa belum ada fitur gambar, pada informed content belum ada kolom tanda tangan pasien/wali.	Membahas tentang kepuasan pengguna terhadap sistem menggunakan model EUCS	Metode yang digunakan, waktu dan tempat penelitian
3.	Abiy Tasew Dubale, Nebyu Demeke Mengestie,Binyam Tilahun, and Agmasie DamteW Walle (Dubale et al., 2023)	<i>User Satisfaction of Using Electronic Medical Record System and Its Associated Factors among Healthcare Professionals in Ethiopia: A Cross-Sectional Study, 2023.</i> (Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik dan Faktor-Faktor Terkait di Kalangan Profesional Kesehatan di Ethiopia:	Lebih dari separuh dari 214 partisipan (53,10%) menyatakan puas terhadap sistem rekam medis elektronik (EMR). Beberapa faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap EMR meliputi: kemampuan literasi komputer yang baik, persepsi positif terhadap kualitas informasi, layanan, dan sistem, serta tersedianya pelatihan EMR dan HMIS, dan akses terhadap komputer.	Pada penelitian sama-sama membahas mengenai kepuasan	Pada peneliti terdahulu menganalisis kepuasan dengan faktor-faktor terkait

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Sebuah Studi Lintas Seksi, 2023).			
4.	Lutfiyah Rizqulloh, Ardy Nopiawan Putra (Rizqulloh & Putra, 2024)	Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung (2024)	Mayoritas responden merasa puas dengan sistem RME di berbagai aspek, seperti isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu, dengan persentase kepuasan berkisar antara 71,35% hingga 80,47%. Sistem ini memenuhi kebutuhan pengguna, namun perlu monitoring, evaluasi berkala, dan peningkatan validasi data untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih optimal.	Persamaan dalam penelitian terdahulu dan sekarang yaitu sama-sama membahas mengenai kepuasan pengguna dan melalui pendekatan EUCS dengan metode kuantitatif	Perbedaannya yaitu penelitian ini lebih fokus pada kepuasan pengguna RME di instalasi rawat inap, dengan menggunakan total sampling
5.	Muhlizardy1, Asti Nurhayati2, Winda Azmi Meisari3, Dyah Rochani (Muhlizardy et al., 2024)	Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Petugas Kesehatan Di Rumah Sakit X (2024).	Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara penggunaan rekam medis elektronik (RME) yang baik (80%) dengan tingkat kepuasan tenaga kesehatan (76,4%), berdasarkan hasil uji chi-square dengan nilai p sebesar 0,000. RME terbukti memberikan manfaat yang signifikan, khususnya dalam mempermudah akses informasi dan mengurangi tingkat kesalahan. Namun demikian, diperlukan upaya peningkatan sistem dan dukungan tambahan agar tingkat kepuasan tenaga kesehatan dapat mencapai hasil yang lebih optimal	Berkaitan dengan kepuasan pengguna dengan metode kuantitatif dan sama-sama menggunakan total sampling dalam pengambilan sampel.	Pada penelitian terdahulu membahas mengenai hubungan antara pengguna RME terhadap kepuasan pengguna sedangkan pada penelitian ini hanya membahas kepuasan pengguna.