

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan sistem informasi elektronik di Indonesia berlangsung dengan sangat cepat, memengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menyediakan informasi yang akurat serta menunjang proses pengambilan keputusan di lembaga kesehatan adalah dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi dalam pengelolaan data kesehatan (Alfiansyah et al., 2020).

Fasilitas pelayanan kesehatan yang berkembang di Indonesia cukup beragam, salah satunya yaitu puskesmas. Dalam upaya mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang tinggi, puskesmas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan pelaksanaan tertib administrasi berupa penyelenggaraan rekam medis (Amin et al., 2021).

Semua institusi kesehatan, termasuk puskesmas, kini diwajibkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 tahun 2022 untuk menggunakan rekam medis elektronik (RME). Semakin banyak diterapkan di puskesmas untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan oleh tenaga kesehatan atau pengguna. Salah satu aspek penting penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna, karena kebahagiaan memiliki dampak yang signifikan terhadap seberapa baik sistem bekerja dan seberapa baik layanannya. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan setelah diperkenalkannya RME (Salim et al., 2024).

Namun dalam penerapannya Rekam medis elektronik masih sering mengalami kendala salah satunya server down. Masalah ini tidak hanya terjadi pada sistem, Hal ini juga secara langsung memengaruhi pengguna, misalnya, petugas pendaftaran, karena waktu pemrosesan layanan meningkat ketika sistem yang digunakan memiliki masalah jaringan, Namun, masalah pada bagian rekam medis adalah kesalahan sistem yang menyebabkan hasil kerja di bawah standar (Sari Dewi & Silva, 2023).

Teknik End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah salah satu cara untuk mengevaluasi kinerja sistem. Kepuasan pengguna terhadap lima faktor-konten, format, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan-merupakan fokus utama dari pendekatan ini dalam mengevaluasi sistem informasi.

Hal ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yang meneliti sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Puskesmas. Dengan menerapkan Metode Kepuasan Pengguna Komputasi Akhir di Puskesmas Karangtengah, kita dapat melihat bahwa dari 30 petugas kesehatan yang disurvei, 8 (atau 26,6% dari total) sangat puas dengan penggunaan rekam medis elektronik, 11 (atau 36,7% dari total) agak puas, dan 11 (atau 36,7% dari total) sangat tidak puas. Dibutuhkan waktu yang lama bagi petugas untuk memahami sistem, yang membuat kemudahan penggunaan menjadi fitur yang tidak memuaskan, dan keakuratannya dianggap kurang memuaskan karena sering mengalami kesalahan saat digunakan.

Penelitian ini menggunakan metodologi End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk melihat bagaimana Central Medical Record Unit (CMRU) Rumah Sakit Dr. Cipto. Data yang diperoleh dari 50 orang responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu adalah 65,66%, yang tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh seringnya system electronic Health record mengalami masalah loading pada saat jam sibuk, sehingga pelayanan dalam menyalakan rekam medis terganggu, karena petugas tidak dapat mengakses informasi lokasi dan distribusi berkas yang diperlukan.

Setelah beberapa studi pendahuluan dilakukan di Puskesmas Gamping 1 pada tanggal 14 April 2025, SIMRS yang disebut Smarthealth diperkenalkan untuk memfasilitasi implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) secara keseluruhan, dengan fokus pada tahun 2019. Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) yang digunakan di puskesmas Gamping 1 menggunakan sistem berbasis web (*web-based*), sehingga dapat diakses melalui jaringan internet internal.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu tenaga kesehatan Puskesmas Gamping 1, dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) terdapat beberapa kali mengalami kendala server down, terutama saat jam sibuk atau ketika terdapat pemeliharaan sistem. Hal ini cukup mengganggu proses

pelayanan karena sistem tidak bisa diakses dan para tenaga kesehatan harus mencatat secara manual sebagai alternatif sementara. Selain itu, terdapat kendala utama yang sering dihadapi oleh para pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) yaitu koneksi internet yang tidak stabil dan server yang kadang tidak responsif. Walaupun demikian Rekam Medis Elektronik (RME) dapat meningkatkan efisiensi kerja, dengan adanya Rekam Medis Elektronik (RME) pencatatan menjadi lebih cepat dan data pasien lebih mudah diakses kembali saat kontrol atau rujukan. Walaupun masih ada kendala teknis, efisiensi kerja tetap meningkat dibanding sistem manual sepenuhnya.

Berdasarkan uraian permasalahan, penulis memilih topik penelitian terkait “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik oleh Tenaga Di Bidang Kesehatan di Puskesmas Gamping 1 dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) oleh tenaga kesehatan.

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini bagaimanakah kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan metode *End User Computing Satisfaction* di Puskesmas Gamping 1.

C. Tujuan Karya Ilmiah

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap rekam medis elektronik di Puskesmas Gamping 1 dengan menggunakan pendekatan EUCS.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik ditinjau dari aspek isi (Content).
- b. Mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik berdasarkan aspek ketepatan data (Accuracy).

- c. Mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik dari sisi format penyajian informasi (Format).
- d. Menilai kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik dilihat dari kemudahan penggunaan (Ease of Use).
- e. Menilai kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik berdasarkan aspek ketepatan waktu penyajian informasi (Timeliness)

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan peneliti ini dapat menjadi salah satu sumber acuan dan bahan bacaan pada pembelajaran tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik oleh tenaga kesehatan di puskesmas Gamping 1.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Sebuah masukan untuk bahan ajar tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik.

b. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna rekam medis elektronik.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 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 Tahun 2023 (Astuti & Fahyudi, 2023)	Penelitian ini menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna RME. Ketiga faktor ini berkontribusi sebesar 74,8% terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi diukur menggunakan indikator seperti keakuratan, ketepatan waktu, dan relevansi. Namun, masih terdapat kendala dalam hal akurasi dan kelengkapan informasi yang dihasilkan oleh sistem, sehingga masih memerlukan banyak perbaikan	Persamaan menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menganalisis data untuk mendapatkan hasil yang dapat diukur dan dibandingkan secara statistik.	Perbedaan dalam jumlah informan dan lingkup informannya.
2.	Fani Farhansyah, Alfiansyah	Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik Tahun 2025 (Alfiansyah et al., 2025)	Hasil dari jurnal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Sungai Panas sangat tinggi, dengan nilai rata-rata 4,6 untuk aspek akurasi, 4,68	Persamaan mengangkat topik kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis dan persamaan metode	Perbedaannya pada metode EUCS

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			untuk aspek isi, dan 4,75 untuk aspek tampilan (format), semuanya masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang dihasilkan oleh RME akurat dan mendukung pengambilan keputusan yang baik.	penelitian kuantitatif	
3.	AgungLutfiyah Rizqulloh, Ardy Nopiawan Putra	Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung Tahun 2023 (Rizqulloh & Putra, 2024)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan sistem RME, dengan tingkat kepuasan pada aspek isi (80,47%), keakuratan (77,05%), tampilan (73,21%), kemudahan penggunaan (71,35%), dan ketepatan waktu (72,92%), yang semuanya masuk dalam kategori baik. Meskipun demikian, penelitian ini merekomendasikan adanya monitoring dan evaluasi berkala serta peningkatan validasi data untuk memastikan akurasi	Pengangkatan topik pembahasan dan persamaan menggunakan metode EUCS	Perbedaan jumlah informan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			informasi dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.		
4.	Syamsul Kamal, Nila Mayasari, Dila Khairani	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di RS Hermina Kota Padang Tahun 2024	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan melalui proses pengolahan data menggunakan Ms. Excel, hasil wawancara, diskusi beberapa orang staf rumah sakit, dan juga dilakukan kuesioner pengolahan data dari 18 staf dengan 25 pertanyaan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut. Dalam proses pengolahan data yang telah dilakukan dengan aplikasi Ms. Excel dengan menggunakan metode EUCS .	Pengangkatan topik pembahasan dan persamaan menggunakan metode EUCS	memiliki hasil dan rekomendasi yang berbeda.
5.	Nirmawati, Sri Wulandari, Aries Widiyoko	Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Pada Unit Rawat Jalan Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Di	Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian mengenai EHR (<i>Electronic Health Record</i>) yang menyatakan bahwa informasi kesehatan haruslah berkualitas, ciri	Persamaannya menggunakan metode EUCS pada penelitiannya	Perbedaannya melakukan analisis Pada unit rawat jalan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Puskesmas Ngeplak Boyolali Tahun 2024	<p>data yang berkualitas salah satunya adalah akurat, artinya data menggunakan nilai yang benar dan valid. Akurat artinya informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan yang tidak biasa, tidak menyesatkan dan mencerminkan maksudnya. Aspek keakuratan (<i>accuracy</i>) mengukur kepuasan pengguna dari keakuratan data suatu sistem menerima input, dan kemudian mengolahnya menjadi suatu informasi yang tepat.</p>		