

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era digitalisasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor, termasuk di dunia kesehatan (Pratama & Syuhada, 2021). Transformasi utama yang dialami yaitu pergeseran dari penggunaan rekam medis berbasis kertas yang manual menjadi sistem digital, yang dikenal dengan Rekam Medis Elektronik (RME). Transformasi ini tidak hanya memberikan efisiensi dalam pencatatan dan pengelolaan data medis, tetapi juga meningkatkan akurasi serta memudahkan akses informasi kesehatan (Ikawati, 2024). Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, mewajibkan setiap fasilitas pelayanan kesehatan untuk melakukan transisi ke RME sebagai pengganti sistem manual berbasis kertas, selambat-lambatnya hingga 31 Desember 2023. Dengan demikian, diharapkan seluruh sektor pelayanan kesehatan dapat mengikuti perkembangan ini (Sholkhan, 2024). Berdasarkan penelitian (Putri et al., 2024) penerapan RME secara signifikan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dengan lebih efisien.

Penerapan RME memberikan banyak manfaat bagi fasilitas pelayanan kesehatan. Namun, meskipun RME memberikan manfaat yang besar, belum semua rumah sakit berhasil mengimplementasikan RME dengan baik (Ikawati, 2024). Terdapat tantangan dalam penerapan RME yaitu tantangan teknis seperti desain yang belum sempurna, sistem yang *error* dan lainnya (Amin et al., 2021). Selain itu, keberhasilan penerapan RME dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, tingkat kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan sistem (Ristivani et al., 2022).

Kepuasan pengguna adalah perasaan yang didapat oleh pengguna setelah menggunakan RME, baik perasaan senang maupun tidak senang. Kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa RME berhasil diimplementasikan dengan baik

(Simbolon et al., 2023). Pengguna RME dirumah sakit mencakup tenaga kesehatan, mulai dari perekam medis, dokter, perawat, ahli gizi, apoteker, fisioterapis serta berbagai profesional penyedia layanan kesehatan yang lain (Ramdani et al., 2023). Kepuasan pengguna terhadap implementasi RME menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penggunaan sistem informasi (Utami, 2024). Penggunaan sistem yang tidak optimal menjadi penyebab utama ketidakpuasan petugas (Nurhayati et al., 2024). Ketidakpuasan petugas dapat menjadi penghambat keberhasilan penerapan RME yang dapat mempengaruhi pelayanan. Kepuasan pengguna menggambarkan sejauh mana sebuah sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta sejauh mana sistem sejalan dengan tujuan dan ekspektasi pengguna. Studi menunjukkan bahwa tingginya tingkat kepuasan terhadap penggunaan RME dapat mendorong individu untuk menjalankan tugasnya dengan lebih optimal (Wahyudi & Wahab, 2024).

Penelitian dari Andini et al., (2022) berjudul “Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan”, menunjukkan hasil bahwa tingkat ketidakpuasan pengguna terhadap RME lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasannya. Penelitian sejenis oleh Alfiansyah et al., (2020) berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna *Electronic Health Record* (EHR) Menggunakan Metode *EUCS (End User Computing Satisfication)* di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo” menunjukkan adanya ketidakpuasan petugas pada dimensi ketepatan waktu yang disebabkan oleh seringnya loading EHR pada jam sibuk sehingga menghambat pelayanan. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap pengembangan sistem di masa yang akan datang (Alfiansyah et al., 2020). Penilaian tingkat kepuasan petugas terhadap implementasi RME sangat penting untuk dilakukan, karena memiliki maksud untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan RME serta mengidentifikasi kekurangan yang ada pada sistem tersebut (Alfiansyah & Farhansyah, 2025). Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap kinerja RME adalah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

(Siregar, 2020). Metode ini memungkinkan untuk menilai seberapa puas pengguna akhir terhadap sistem, dengan melihat lima dimensi utama yang menjadi acuan, sebagaimana dijelaskan oleh Doll dan Torkzadeh dalam jurnal yang dirujuk oleh (Taswin et al., 2022). Kelima dimensi tersebut meliputi isi atau konten yang disajikan oleh sistem, tampilan antarmuka yang digunakan, keakuratan data yang dihasilkan, ketepatan waktu dalam memberikan informasi, serta kemudahan penggunaan sistem bagi tenaga kesehatan. Hal ini dapat mengidentifikasi area yang menjadi kendala dalam implementasi RME, sehingga rumah sakit dapat meningkatkan sistem mereka lebih lanjut.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2025, diketahui bahwa RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo adalah rumah sakit umum daerah tipe C yang telah menerapkan RME sejak Februari 2024 pada unit rawat jalan, rawat inap dan IGD. Saat ini penerapan RME pada unit rawat jalan sudah efektif. Namun, penggunaan RME pada unit rawat inap belum optimal, terkadang pada beberapa kondisi masih menggunakan rekam medis manual, terutama jika terdapat fitur RME rawat inap yang dibutuhkan oleh dokter dan perawat belum tersedia atau belum dapat diakses melalui sistem yang ada. Tujuan diimplementasikan RME yaitu meningkatkan kepuasan petugas dengan mempermudah proses pencatatan, mempercepat akses data, mengurangi kesalahan administrasi serta memberikan kenyamanan dalam penggunaan sistem. Dengan sistem yang lebih cepat, akurat, dan mudah digunakan, diharapkan beban kerja petugas menjadi lebih ringan dan pelayanan kepada pasien menjadi lebih optimal.

Meskipun RME telah diterapkan lebih dari satu tahun, masih terdapat beberapa kendala atau permasalahan dalam pelaksanaannya. Beberapa kendala utama diantaranya yaitu terbatasnya pemahaman petugas dalam mengoperasikan RME secara optimal. Selain itu, kendala pada sistem dan jaringan yang sering mengalami gangguan sehingga menyebabkan ketidakefisienan petugas dalam bekerja serta keterbatasan sarana prasarana. Permasalahan tersebut tidak hanya menghambat petugas dalam menggunakan RME, tetapi juga berdampak langsung terhadap kepuasan petugas. Kepuasan petugas menjadi tolak ukur

penting dalam menilai keberhasilan implementasi RME, tingkat kepuasan yang rendah dapat mencerminkan kekurangan yang ada dalam RME dan menghambat tujuan utama diterapkannya digitalisasi rekam medis. Sejak implementasi RME di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo, pihak rumah sakit belum pernah melakukan evaluasi mengenai kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem yang telah berjalan.

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian guna mengidentifikasi tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD R.A.A. Tjokronegoro. Penelitian ini berjudul Gambaran Kepuasan Tenaga Kesehatan Terhadap Penerapan RME Di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Metode: *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem RME yang diterapkan dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna sebagai acuan perbaikan sistem di masa mendatang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan petugas kesehatan di RSUD R.A.A. Tjokronegoro dalam penerapan RME.

## **C. Tujuan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah**

### **1. Tujuan Umum**

Mengukur tingkat kepuasan petugas kesehatan dalam menggunakan RME dengan metode EUCS di RSUD R.A.A. Tjokronegoro guna mengevaluasi penggunaan RME.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden, termasuk jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, profesi, dan masa kerja.

- b. Mengidentifikasi kepuasan tenaga kesehatan terhadap sistem RME berdasarkan aspek *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*, dan *user satisfaction*.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan tenaga kesehatan berdasarkan karakteristik responden (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, profesi, dan masa kerja).

#### **D. Manfaat Penyusunan Karya Tulis Ilmiah**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Ilmu Pengetahuan  
Menambah pengetahuan tentang kepuasan pengguna RME dengan metode EUCS.
  - b. Bagi Peneliti lain  
Dapat digunakan untuk sumber referensi tambahan peneliti lain yang berhubungan dengan kepuasan tenaga kesehatan dalam implementasi RME.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Rumah Sakit  
Dilaksanakannya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi implementasi RME, serta rumah sakit bisa melakukan pengembangan sistem RME agar menjadi lebih optimal.
  - b. Bagi Peneliti  
Dapat memperluas pemahaman mengenai penerapan RME serta meningkatkan pengetahuan tentang pemanfaatan metode EUCS sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Sucipto, Andriyani Rahmah Fahriati, Khoirotnur Nur Maulidah, Sri Haryanto	Tinjauan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) Pada Petugas Rekam Medis Dengan Model <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> di Rumah Sakit PMI Bogor (2024)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa puas pada dimensi isi sebesar 74,33%, dimensi keakuratan sebesar 74,53%, dimensi ketepatan waktu 75,11%, dimensi kemudahan penggunaan sebesar 75,20%, dimensi tampilan sebesar 74,22%. Dimensi tampilan memiliki skor terendah.	Kesamaan penelitian ini terletak pada penggunaan metode yang diterapkan. Penelitian ini mengaplikasikan metode EUCS.	Hanya meneliti pengguna diunit rekam medis dan analisis data menggunakan tabulasi silang
2	Gamasiano Alfiansyah	Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Electronic Health Record (EHR)</i> Menggunakan Metode <i>EUCS (End User Computing Satisfaction)</i> di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keakuratan memiliki tingkat kepuasan pengguna sebesar 73,28%, diikuti oleh dimensi tampilan dengan 71,6%, dimensi kemudahan pengguna dan isi masing-masing 69,2%, serta dimensi waktu dengan nilai 65,66%. Dimensi ketepatan waktu mencatatkan skor terendah, yaitu 65,66%, yang disebabkan oleh seringnya loading EHR pada jam sibuk.	Metode yang dipakai EUCS	Hanya meneliti pengguna diunit rekam medis serta analisis data menggunakan tabulasi silang
3	Lutfiyah Rizqulloh, Ardy Nopiawan Putra	Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung (2024)	Dari 32 responden, diperoleh persentase kepuasan pada aspek isi 80,47%, aspek keakuratan sebesar 77,05%, aspek tampilan 73,2%, aspek	Metode yang dipakai yaitu EUCS	Analisis data menggunakan tabulasi silang

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			kemudahan 71,35% dan aspek ketepatan waktu sebesar 72,92%.		
4	Muhlizardy, Asti Nurhayati, Winda Azmi Meisari, Dyah Rochani	Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Petugas Kesehatan Di Rumah Sakit X (2024)	Berdasarkan hasil uji chi-square dengan p-value 0.000 ( $p < 0.05$ ), dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara penggunaan RME dan kepuasan tenaga kesehatan. Sebanyak 42 responden (80%) mengungkapkan kepuasan mereka terhadap penggunaan RME.	Membahas kepuasan pengguna	Tidak menggunakan metode EUCS dan analisis data menggunakan tabulasi silang
5	Deby Natalia Simatupang, Theofilus Zagoto	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS (2023)	Sebagian besar responden menunjukkan kepuasan terhadap penerapan SIMPUS, sebagaimana tercermin dari hasil penelitian yang diperoleh.	Metode yang dipakai	Analisis data menggunakan tabulasi silang