

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan KMK 1128, 2022). Pelayanan Rumah Sakit saat ini merupakan sebuah pelayanan dibidang kesehatan yang bersifat sosial-ekonomi, yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan keuangan melalui pengelolaan profesional dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip ekonomi (Apriliyani, 2021).

Di Indonesia, fasilitas kesehatan seperti rumah sakit telah mengalami peningkatan pengguna teknologi. Hal tersebut memiliki efek positif pada peningkatan digitalisasi informasi kesehatan salah satunya di bidang rekam medis. Rekam medis merupakan sebuah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 2022). Salah satu wujud dari perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan yaitu dilakukannya peralihan pencatatan dan pelaporan dari yang berbentuk kertas kini beralih dalam bentuk elektronik.

Rekam medis elektronik adalah laporan, catatan, atau interpretasi yang dibuat oleh dokter dan petugas kesehatan lainnya untuk memastikan diagnosis dan perawatan pasien dan disimpan dalam bentuk digital atau elektronik. Dengan menggunakan komputer yang terhubung ke jaringan, rekam medis elektronik dapat diakses untuk meningkatkan perawatan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang terintegrasi (Khasanah, 2020).

Dalam Pelayanan kesehatan masih menghadapi sejumlah permasalahan, seperti sering terjadinya *error*, kurangnya pengetahuan dan pengalaman petugas, serta kekhawatiran pengguna tentang cara menyelesaikan masalah sistem tersebut (Sulistya & Rohmadi, 2021). Pada unit rekam medis, peneliti terdahulu menyebutkan bahwa petugas rekam medis masih menghadapi banyak masalah, seperti kinerja dan kecepatan sistem, modul dan fitur yang tersedia, keakuratan informasi, kualitas *output*, keamanan data, serta kemudahan penggunaan (Dewi & Silva, 2023).

Dalam pelaksanaan implementasi Rekam Medis Elektronik ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi, maka dari itu diperlukan adanya evaluasi mengenai kepuasan pengguna. Diharapkan bahwa evaluasi kepuasan pengguna rekam medis elektronik akan membantu dalam mengembangkan sistem yang berguna untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap pengembangan sistem informasi selanjutnya. Sebuah evaluasi sistem informasi harus dilakukan pada sistem yang sedang beroperasi untuk menentukan apa yang mendorong penggunaan sistem dan apa yang menghalanginya. Pengguna rekam medis dapat lebih puas dengan sistem, informasi, dan layanan yang baik (Alfiansyah et al., 2020). Metode EUCS adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna.

Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* ialah pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi yang berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Siregar, 2020). Metode ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna akhir terhadap berbagai aspek teknologi seperti konten, keakuratan, format, tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem (Alfiansyah et al., 2020). Metode EUCS adalah metode yang sangat sesuai karena dengan metode ini dapat melihat dan

memotret evaluasi yang lebih menekankan pada kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan pengguna dengan aspek teknologi seperti isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), tampilan (*Format*), ketepatan waktu (*Timeliness*), dan kemudahan pengguna (*Ease of Use*).

Metode dalam penelitian ini ialah memberikan manfaat yang signifikan dalam implementasi RME. *Output* diharapkan yang pertama bagian *content* rekam medis elektronik sudah terisi, kedua bagian *accuracy* data yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit, ketiga bagian *ease of use* bagaimana rekam medis elektronik mudah digunakan oleh pengguna, keempat bagian *format* yang diharapkan untuk memudahkan pengguna menginput data dengan mudah dan yang terakhir adalah *timeliness* yaitu sistem dapat menghemat waktu bekerja petugas (Nusa, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Sucantika (2022) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Rengguna Rekam Medis Elektronik Di RSUD HJ. ANNA LASMANAH Banjarnegara Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari beberapa variabel menyebutkan bahwa pada instrumen *content* mendapatkan rata-rata sebesar 3,74 yang menyebutkan bahwa pada aspek *content* petugas merasakan puas, pada instrumen *accuracy* mendapatkan rata-rata 3,85 yang menyebutkan pada aspek *accuracy* petugas merasakan puas, pada instrumen *format* mendapatkan rata-rata 3,3 yang menyebutkan pada aspek *format* petugas merasakan cukup puas, pada instrumen kemudahan pengguna mendapatkan rata-rata 3,38 yang menyebutkan pada aspek *ease of use* petugas merasakan cukup puas, dan pada instrumen *timeliness* mendapatkan rata-rata 4,05 yang menyebutkan pada aspek *timeliness* petugas merasakan puas.

Rumah Sakit Nur Hidayah telah menggunakan RME di beberapa bagian, termasuk bagian rawat jalan, dan hampir sepenuhnya memanfaatkannya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada

pasien. Namun, beberapa poliklinik tetap membutuhkan berkas rekam medis manual untuk melihat catatan pasien terakhir. Poliklinik mata dan bedah adalah salah satu poliklinik yang masih membutuhkan berkas manual.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di RS Nur Hidayah Bantul melalui wawancara terhadap 2 petugas yaitu petugas pelaporan dan kepala rekam medis menyebutkan bahwa pada rawat jalan sudah melaksanakan rekam medis elektronik namun masih terdapat beberapa poliklinik yang memerlukan berkas rekam medis manual yang digunakan untuk melihat catatan pemeriksaan terdahulu seperti poliklinik mata dan bedah. Pada penggunaan rekam medis elektronik sendiri petugas menyebutkan bahwa masih ada beberapa kendala atau permasalahan yang terjadi pada saat penggunaan rekam medis elektronik. Permasalahan tersebut yaitu petugas mengeluh mengenai sistem yang terkadang tidak bisa menyimpan seperti pada saat mendaftarkan pasien rekam medis tidak dapat menyimpan, fasilitas yang kurang lengkap seperti kurangnya komputer di tempat pendaftaran, informasi yang masih belum lengkap, RME belum *terupdate*, dan sistem sering mengalami *error* sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Dengan demikian, penulis ingin melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna RME di RS Nur Hidayah Bantul menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

B. Rumusan Masalah

Rumusan dari masalah pada penelitian ini, berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RS Nur Hidayah Bantul?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul menggunakan metode EUCS.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik dari aspek isi (*Content*).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik dari aspek keakuratan (*accuracy*).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik dari aspek tampilan (*format*).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik dari aspek kemudahan pengguna (*ease of use*).
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik dari aspek ketepatan waktu (*timeliness*).

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan bermanfaat bagi banyak pihak, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Responden

Penelitian ini dapat membantu tenaga kesehatan meningkatkan pelayanan rumah sakit, terutama tentang penggunaan RME.

b. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik bagi rumah sakit mengenai kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan peneliti untuk melanjutkan penelitian secara lebih lanjut terkait analisis tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik.

E. Keaslian penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1.	Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. (Andini et al., 2022).	Metode deskriptif	Di RS Siloam Balikpapan, mayoritas pengguna tidak merasa puas dengan sistem RME) saat ini, dengan 35 responden mengungkapkan kepuasan dan 41 responden lainnya mengungkapkan ketidakpuasan.	Perbedaan penelitian ini adalah lokasinya	Menggunakan metode (EUCS) untuk melihat kepuasan pengguna rekam medis elektronik.
2.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	Survei observasional dengan pendekatan cross-sectional.	Secara keseluruhan, petugas puskesmas Karangtengah kurang puas dengan aplikasi SIMPUS, terutama dalam hal keakuratan	Dalam penelitian ini, sistem yang diamati adalah sistem informasi puskesmas (SIMPUS).	Model (EUCS) digunakan dalam penelitian ini.

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
	(EUCS) Di Puskesmas. (Golo et al., 2021)		dan kemudahan penggunaan.		
3.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Electronic Medical Record</i> Di Poli Ortopedi Dan Poli Jantung Rumah Sakit Premier Surabaya. (Faida & Jannah, 2019).	Penelitian dirancang secara cross-sectional, dan pendekatan deskriptif digunakan.	Poli ortopedi dan jantung memiliki tingkat kepuasan pengguna tertinggi pada variabel kemudahan penggunaan	Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan poli ortopedi dan jantung sebagai tempat yang diteliti.	Persamaannya adalah melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan RME
4.	Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Electronic Health Record (HER)</i> Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) Di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. (Alfiansyah et al., 2020).	Dengan menggunakan cross-section, penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel yang diambil memenuhi kriteria apakah pengguna merasa puas dan terbantu dengan adanya HER.	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada rumah sakit yang di ambil.	Persamaannya adalah menggunakan metode EUCS dan menggunakan survei untuk mengumpulkan data.
5.	Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Semen Padang Hospital Dengan Metode EUCS (<i>End User</i>	Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian ini masih belum jelas tentang pengisian diagnosis dalam rekam medis. <i>ease of use, format,</i> dan	Dalam penelitian ini, ada perbedaan antara unit yang diambil dan rumah sakit yang diambil. Metode yang	Persamaan dengan penelitian ini adalah bahwa keduanya menganalisis kepuasan pengguna

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
	<i>Computing Satisfaction</i> . (Nusa, 2019)		<i>timeliness</i> adalah beberapa variable yang telah diorganisasikan dengan baik sehingga mempermudah petugas untuk melakukan tugasnya.	digunakan juga berbeda.	rekam medis elektronik. Selain itu, model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) digunakan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA