

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan inovasi yang penting dalam sektor kesehatan, di mana sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi mengawasi data pasien dan menyediakan akses yang lebih baik bagi pasien ke informasi medis. Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis adalah peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang mendukung upaya untuk mengubah teknologi kesehatan dan persyaratan pelayanan, dan Undang-undang tentang peraturan yang berkaitan dengan Kesehatan di Indonesia.

Meskipun banyak rumah sakit telah mengimplementasikan RME, tingkat kepuasan pengguna masih menjadi tantangan yang perlu diteliti. Faktor sosial, seperti budaya organisasi dan pemahaman teknologi, memainkan peran krusial dalam penerimaan sistem ini. Penelitian oleh Rahman et al. (2022) mengidentifikasi bahwa pengguna yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi cenderung lebih puas dibandingkan dengan mereka yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi (Al-Otaibi et al., 2022).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kendala dalam penggunaan RME mencakup kesalahan data, antarmuka yang tidak intuitif, dan kurangnya dukungan teknis. Studi yang dilakukan oleh Tania et al. (2023). mengungkapkan bahwa frustrasi pengguna sering kali disebabkan oleh minimnya pelatihan dan dukungan teknis yang memadai. Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) telah dipakai secara luas karena mengevaluasi kepuasan pengguna yang berkaitan dengan sistem informasi. Model ini mengukur lima dimensi penting: Isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format, dan

kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu (*timeliness*). Studi terbaru juga menunjukkan bahwa pengguna yang mendapatkan pelatihan dan dukungan yang cukup cenderung lebih puas dengan RME (Setiawan & Hartanto, 2021; Wijaya et al., 2022).

Implementasi RME dalam berbagai Rumah Sakit di Indonesia tetap menunjukkan variasi keberhasilan. Beberapa rumah sakit telah menerapkan sistem berbasis *web* yang memungkinkan akses *real-time* terhadap data pasien, sementara yang lain masih mengalami kendala dalam integrasi sistem dengan alur kerja rumah sakit. (Munthe & Suryati, 2022). Oleh karena itu, analisis kepuasan pengguna terhadap sistem ini menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki.

Studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara dengan Kepala Instalasi Rekam Medis di RS Mata “Dr. Yap” Yogyakarta mengungkapkan bahwa rumah Rekam medis elektronik (RME) rawat jalan di RS Mata Dr. Yap mulai diujicobakan pada awal September 2019 dan diimplementasikan secara bertahap sejak 2020. Implementasi dilakukan berdasarkan poliklinik atau Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP). Sistem yang digunakan adalah *Terramedic* berbasis *web*, dikembangkan melalui kerja sama dengan vendor eksternal, bukan internal rumah sakit.

Pengguna utama sistem ini meliputi dokter spesialis mata, Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP), perawat, refraksionis, apoteker, dan petugas rekam medis. Evaluasi penggunaan sistem sebelumnya pernah dilakukan, namun menggunakan metode *matching*, berbeda dengan metode penelitian saat ini. Selama lima tahun implementasi, kendala penggunaan semakin berkurang. Awalnya, tantangan seperti kebutuhan fitur tambahan cukup banyak. Kini, fasilitas penunjang seperti komputer dan jaringan internet sudah tersedia di ruang dokter. Namun, masih terdapat beberapa kendala minor, seperti ketidaksesuaian antrean, penulisan tanpa tanda baca, dan belum tersedianya fitur gambar pada RME. Untuk kebutuhan tertentu, dokter masih menggunakan lembar gambar manual yang kemudian dipindai ke sistem.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna terhadap RME menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di RS Mata Dr. Yap Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna serta rekomendasi untuk optimalisasi sistem RME ke depan.

### **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik yang diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* di rumah sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Studi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna yang menggunakan sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit. Mata Dr. YAP Yogyakarta

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap isi (*content*) rekam medis elektronik
- b. Mengetahui keakuratan (*accuracy*) rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna.
- c. Mengetahui tampilan (*format*) kepuasan pengguna rekam medis elektronik rumah sakit
- d. Mengetahui kemudahan penggunaan (*ease of use*) rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna
- e. Mengetahui ketepatan waktu (*timeliness*) kepuasan Pengguna yang menggunakan rekam medis elektronik

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Studi ini diharapkan menjadi referensi dan materi bacaan di dalam pembelajaran mengenai kepuasan Pengguna yang menggunakan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan guna meningkatkan kepuasan pengguna dalam mengoperasikan rekam medis elektronik

###### b. Bagi institusi Pendidikan

Menjadi referensi dalam pengembangan bahan ajar terkait kepuasan pengguna dengan rekam medis elektronik menggunakan *EUCS*.

###### c. Bagi peneliti selanjutnya

Menjadi rujukan dalam memperluas wawasan dan pengalaman bagi penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna rekam medis elektronik.

###### d. Bagi Tenaga Kesehatan

Ketika tenaga kesehatan merasa puas dengan sistem, pelayanan kepada pasien cenderung lebih cepat, tepat, dan terkoordinasi karena data yang dibutuhkan mudah diakses dan akurat.

### E. Keaslian Penelitian

Berikut adalah keaslian penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan perbedaan
Arjuna Ginting, Nasipta Ginting, Coni Orien (2024)	Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Penelitian ini menggunakan jenis rancangan penelitian deskriptif Rancangan penelitian deskriptif untuk melihat fenomena yang terjadi dalam suatu populasi tertentu.	diketahui dari 49 responden diperoleh hasil bahwa karakteristik jenis kelamin mayoritas perempuan sebesar 46 orang (93,9%) dan minoritas jenis kelamin laki- laki 3 orang (6,1%)	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data. Perbedaan : Penelitian ini lebih menekankan pada analisis karakteristik pengguna, sedangkan penelitian penulis lebih fokus pada kualitas sistem berdasarkan dimensi EUCS.
Hendara Nusa Putra (2024)	ANALISIS REKAM MEDIS ELEKTRONIK RAWAT JALAN DI SEMEN PADANG HOSPITAL DENGAN	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan memaparkan objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2015),	Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tampilan RME nya tidak terdapat komponen untuk tanda tangan. •pada	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem,

	METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION)	Menggunakan pendekatan Case Study dilakukan dengan cara meneliti dari suatu permasalahan melalui suatu kasus yang terdiri dari unit tunggal (Notoatmojo, 2012).	tampilan kolom pengisian diagnosa kurang spesifik. untuk pengelolaan data nya sudah mudah dan akurat, petugas mudah menggunakan aplikasi RME tersebut dan petugas sudah merasa puas dari segi waktu mempermudah petugas dalam kerja	metode penelitian, dan teknik pengumpulan data. Perbedaan : penelitian ini mengidentifikasi kekurangan spesifik pada tampilan sistem RME, seperti tidak adanya kolom tanda tangan dan diagnosa yang tidak spesifik, sedangkan penelitian penulis menilai sistem dari kepuasan pengguna secara umum.
Ifta Nirmawati1, Sri Wulandari, Aries Widiyoko (2024)	Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Pada Unit Rawat Jalan Dengan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS) Di Puskesmas Ngemplak Boyolali	metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh dengan cara wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi tentang penerapan RME. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling	Peneliti melakukan pengambilan data di Puskesmas Ngemplak Boyolali pada 27 April sampai selesai. Peneliti melakukan pengambilan data dengan tahapan studi wawancara dan observasi kepada orang informan. Berikut adalah karakteristik informan pada penelitian ini:	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data. Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat, waktu serta pada peneliti terdahulu

---

Nina Dwi Astuti, Asharul Fahyudi (2023)	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik RSUD Tugurejo	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif pendekatan cross sectional Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna RME dari dokter dan perawat sebagai pengguna utama RME di RSUD Tugurejo sebanyak 103.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel yang diukur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna RME (T-value > 1,645)	penyebaran kuesionernya secara langsung menggunakan media kertas sedangkan peneliti penyebaran kuesioner secara online menggunakan google formulir sehingga waktu dalam pengisiannya fleksibel.
		<p>Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem.</p> <p>Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada metode penelitian. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan deskriptif kualitatif studi kasus.</p>		

---

Syamsul Kamal1, Nila Mayasari2, Dila Khairani (2024)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di RS Hermina Kota Padang	Dalam melakukan penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kualitatif dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 18 sampel yang terdiri dari ka. rekam medis, staf rekam medis, IT dan staf casemix.	alam proses pengolahan data yang telah dilakukan dengan aplikasi Ms. Excel dengan menggunakan metode EUCS dengan 5 variabel atau kategori yaitu isi, tampilan, keakuratan data yang diolah, ketepatan waktu yang diberikan untuk pengguna dan kemudahan dari sistem aplikasi tersebut menunjukkan nilai yang sangat baik yang artinya semua pemakai atau pengguna dari program aplikasi Hinai merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut, dan artinya sistem tersebut dapat digunakan dan diaplikasikan di RS Hermina Kota Padang, karena semua komponen merasa sangat puas sekali dengan aplikasi Hinai.	<p>Persamaan:  Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem.</p> <p>Perbedaan:  Penelitian ini memiliki perbedaan fokus analisis, di mana penelitian ini menguji pengaruh antar variabel secara statistik. serta metode penelitian. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan deskriptif kualitatif studi kasus.</p>
--	--	--	--	--

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA