

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah sebuah organisasi yang menyediakan pelayanan kesehatan baik secara individu maupun secara menyeluruh. Layanan yang ditawarkan mencakup layanan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan gawat darurat, serta layanan rujukan. Selain itu, rumah sakit juga terlibat dalam kegiatan rekam medis dan penunjang medis, serta berperan dalam pendidikan dan pelatihan bagi tenaga medis. Sehubungan dengan hal tersebut, penting bagi pihak rumah sakit untuk selalu memperhatikan kualitas dan keselamatan pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, 2020). Guna mengoptimalkan mutu pelayanan, salah satu langkah strategis yang dapat diimplementasikan adalah melalui pemanfaatan sistem rekam medis elektronik. Ini dapat dianggap sebagai suatu perkembangan signifikan dalam ranah teknologi informasi di sektor kesehatan, yang berfungsi mencakup tahapan pencatatan, penyimpanan, pengelolaan, dan penelusuran data (Kusumah, 2022).

Sejalan dengan hal tersebut, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa dampak positif dalam mendukung perkembangan dan transformasi dalam berbagai bidang termasuk sektor pelayanan kesehatan Feoh et al., (2022). Transisi dari sistem pencatatan medis konvensional ke sistem elektronik (RME) adalah salah satu inovasi yang paling menonjol. Rekam medis manual, yang selama ini menjadi standar untuk mengelola informasi pasien, memiliki berbagai keterbatasan, seperti tantangan dalam mengakses data, kemungkinan kehilangan informasi, serta risiko terjadinya kesalahan dalam pencatatan. Oleh karena itu, alih media ke RME diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah tersebut dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data medis (Campanella et al., 2016 dalam Andriani et al., 2022).

Rekam medis elektronik memiliki banyak keuntungan, termasuk aksesibilitas yang lebih mudah, penyimpanan yang lebih aman, dan kemampuan untuk mengintegrasikan data dari berbagai sumber. Tenaga medis yang berwenang dapat mengakses data pasien secara *real-time* dengan RME. RME juga memungkinkan analisis data yang lebih mendalam, yang dapat membantu dalam pembuatan penelitian klinis dan kebijakan kesehatan Putri Yuana Wangsa et al., (2024). Oleh karena itu, RME tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyimpan data, tetapi juga sebagai *platform* yang memungkinkan lebih banyak orang bekerja sama dengan lebih baik.

Meskipun ada banyak keuntungan, proses alih media dari rekam medis manual ke RME masih menimbulkan beberapa masalah. Hambatan alih media menurut penelitian Made et al., (2024) yaitu seperti kekurangan tenaga, mesin yang tidak berfungsi dengan baik, banyak rekam medis yang tidak lengkap, dan berkas rekam medis yang penuh dengan stapler. Implementasi RME sangat bergantung pada dukungan manajemen dan partisipasi semua pihak terkait (Putri Yuana Wangsa et al., (2024).

Penyelenggaraan rekam medis elektronik harus dipantau dan dievaluasi berdasarkan peran, kewajiban dan otoritas yang dimiliki oleh setiap pihak yang terlibat dalam peranannya dalam suatu kegiatan atau sistem. Penilaian sistem informasi bertujuan untuk mengenali keunggulan dan kekurangan dari aplikasi yang sedang diterapkan. Proses ini juga melibatkan pengecekan ketersediaan informasi saat dibutuhkan, serta memastikan bahwa informasi yang disajikan oleh aplikasi itu akurat, handal, dan tepat. Selain itu, ini juga bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan yang dicapai kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan aplikasi tersebut (Nissa et al., 2020).

Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna atas sistem RME yang telah diterapkan. Pada konteks ini, pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat dimanfaatkan dalam menilai persepsi kepuasan pengguna. Metode EUCS adalah pendekatan yang diterapkan dalam menilai kepuasan pengguna sistem dengan membandingkan apa yang mereka alami dengan harapan mereka terhadap sistem informasi. Tujuan EUCS adalah untuk

mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dengan teknologi melalui analisis pengalaman pengguna. Fokus EUCS adalah kepuasan pengguna, yang diwakili oleh lima dimensi seperti *content*, *accuracy*, *format*, *timelines*, dan *ease of use* (Alfiansyah et al., 2020)

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Saryadi Saryadi et al., (2025), yang berjudul penilaian terhadap kepuasan PMIK dalam implementasi sistem RME dengan menggunakan model EUCS di RSUD Dr. Moewardi, temuan pada penelitian tersebut memperlihatkan bahwa analisis terhadap tingkat kepuasan tenaga PMIK mengenai penerapan RME di RSUD Dr. Moewardi menggunakan metode EUCS, yang mencakup lima indikator yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*, menunjukkan bahwa dimensi *content* memperoleh skor rata-rata tertinggi. Sebaliknya, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah *ease of use*. Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan pengguna terhadap sistem RME adalah 4,28, yang masuk dalam kategori sangat puas. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tenaga PMIK di RSUD Dr. Moewardi memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap penggunaan RME.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Nyi Ageng Serang, alih media untuk rawat inap telah dilaksanakan sejak awal tahun 2024 dengan berkas yang dialihmediakan meliputi persetujuan operasi, laporan operasi, hasil patologi anatomi, asesmen rawat inap, serta ringkasan masuk keluar, sementara alih media untuk rawat jalan telah dilakukan sejak tahun 2020 dengan cakupan formulir pendaftaran pasien baru dan *general consent*, di mana persentase alih media rawat jalan telah mencapai 100% sedangkan rawat inap baru 50%. Formulir rawat inap yang dialihmediakan dipilih karena tuntutan dari pihak penjaminan dan untuk mempermudah retensi, sehingga hanya berkas-berkas penting seperti persetujuan operasi dan laporan operasi yang *discan* dan dimasukkan ke RME agar mudah diakses dan diunduh. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi rekam medis di RSUD Nyi Ageng Serang masih bersifat selektif dan belum menyeluruh, sehingga peneliti tertarik melakukan studi lebih lanjut mengenai penerimaan RME RI pasca alih media menggunakan metode EUCS di RSUD Nyi Ageng Serang.

## B. Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah dijelaskan mengarahkan pada perumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana kepuasan penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media menggunakan metode EUCS di RSUD Nyi Ageng Serang?”

## C. Tujuan

### 1. Tujuan Umum

Mengukur kepuasan penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media menggunakan metode EUCS di RSUD Nyi Ageng Serang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengukur kepuasan penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media pada aspek *content*.
- b. Mengukur kepuasan penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media pada aspek *accuracy*.
- c. Mengukur kepuasan penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media pada aspek *format*.
- d. Mengukur penerimaan rekam medis elektronik pasca alih media rawat inap pada aspek *timeliness*.
- e. Mengukur kepuasan penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media pada aspek *ease of use*.

## D. Manfaat

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai sumber referensi tambahan bagi mahasiswa D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan studi penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media menggunakan metode EUCS, yang tersedia di perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

- b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan referensi tentang penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media menggunakan metode EUCS, yang dapat membantu peneliti lain dalam merancang studi yang lebih spesifik.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Rumah Sakit**

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai dasar pertimbangan dalam proses evaluasi, acuan atau referensi serta informasi tambahan bagi rumah sakit tentang kepuasan penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media menggunakan metode EUCS.

### **b. Bagi Penulis**

Penelitian ini berperan dalam memperluas wawasan dan keterampilan peneliti terkait pemahaman terhadap penerimaan rekam medis elektronik rawat inap pasca alih media menggunakan metode EUCS

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Asgiani et al., (2024)	Peran manajemen rekam medis dalam menunjang implementasi alih media ke sistem rekam medis elektronik di RSUD Nyi Ageng Serang	RSUD Nyi Ageng Serang saat ini belum sepenuhnya menerapkan proses alih media rekam medis. Kegiatan alih media yang dilakukan masih difokuskan pada situasi tertentu, seperti pengarsipan hasil laboratorium dari luar rumah sakit serta formulir yang masih menggunakan tanda tangan manual. Diharapkan, hasil dari program pengabdian masyarakat (PKM) ini dapat menjadi dasar dalam pembuatan regulasi dan standar operasional prosedur terkait pelaksanaan alih media. Selain itu, RSUD Nyi Ageng Serang juga berharap adanya pendampingan lanjutan dari periode ini untuk mendukung proses transisi rekam medis dari bentuk manual ke elektronik.	Tempat penelitian yang sama.	Metode penelitian ini yaitu <i>Focus Group Discussion</i> serta waktu penelitian.
2.	Made et al., (2024)	Studi mengenai implementasi alih media rekam medis rawat inap manual ke format elektronik di RSUD Sanjiwani	Proses alih media berawal dari petugas mengambil berkas di rak penyimpanan, dilakukan assembling, entry, setelah itu baru di scan dan disimpan pada edoc. Pelaksanaan alih media masih ditemukan beberapa hambatan seperti	Sama-sama meneliti terkait alih media rekam medis.	Metode penelitian yang berbeda, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			kurangnya tenaga rekam medis, mesin yang tidak berfungsi dengan baik, banyak rekam medis tidak lengkap serta berkas rekam medis banyak berisi stapler.		
3.	Alfiansyah et al., (2020)	Penilaian tingkat kepuasan pengguna sistem EHR dengan pendekatan metode EUCS di unit rekam medis pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keakuratan memiliki nilai tertinggi, yaitu 73,28%. Diikuti oleh dimensi tampilan yang memperoleh nilai 71,6%, dan kemudahan pengguna serta isi yang masing-masing mendapatkan nilai 69,2%. Sementara itu, dimensi waktu berada di angka 65,66%. Skor pada dimensi-dimensi tersebut termasuk dalam kriteria baik, yang menggambarkan kepuasan pengguna.	Metode evaluasi kepuasan yang sama yaitu metode EUCS.	Lokasi dan waktu penelitian.
4.	Widaningrum et al., (2024)	Penilaian kepuasan petugas pendaftaran terhadap sistem SIMRS menggunakan pendekatan metode EUCS di RSUD Muntilan	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa evaluasi kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS di RSUD Muntilan menunjukkan skor sebagai berikut: dimensi isi ( <i>content</i> ) sebesar 13,5 (kategori puas), keakuratan ( <i>accuracy</i> ) 7,95 (kategori puas), tampilan ( <i>format</i> ) 7,65 (kategori puas), kemudahan penggunaan ( <i>ease of use</i> ) 10,05 (kategori puas), serta ketepatan waktu ( <i>timeless</i> ) 5,05 (kategori puas)	Metode evaluasi kepuasan yang sama yaitu metode EUCS.	Lokasi dan waktu penelitian.
5.	Faiz Risqullah et al., (2023)	Analisis sistem informasi alih media rekam medis berbasis web menggunakan	Pengujian terhadap 10 sampel menggunakan kuesioner menunjukkan hasil dengan kategori baik. Oleh karena itu, aplikasi alih media rekam medis	Topik yang sama yaitu tentang alih media rekam medis	Lokasi dan waktu penelitian.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		metode PIECES di RSUD Dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan	dinyatakan layak digunakan di Rumah Sakit Dr. R. Soedarsono, Kota Pasuruan		

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA