

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan / atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu, menurut Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit memiliki misi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Usaha dalam peningkatan mutu rumah sakit berkaitan dengan pemenuhan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat, antara lain pelayanan rekam medis. Kualitas rekam medis merupakan cerminan baik buruknya suatu pelayanan kesehatan. Rekam medis juga dapat digunakan sebagai bukti kasus yang melanggar hukum misalnya malpraktik yang harus diajukan ke pengadilan. Isi rekam medis harus dijaga kerahasiaannya oleh dokter, dokter gigi, tenaga kesehatan, petugas pengelola dan pimpinan sarana pelayanan kesehatan.

Perkembangan teknologi digital dalam masyarakat mengakibatkan transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan sehingga rekam medis tersebut perlu diselenggarakan secara elektronik dengan prinsip keamanan dan kerahasiaan data dan informasi. Pemerintah menanggapi hal ini dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis sebagai payung

hukum penyelenggaraannya, rekam medis elektronik ini menjadi wujud penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis yang berbasis digital dan terintegrasi melalui sistem komputer. Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) dengan aplikasi induk SIMRS digunakan rumah sakit dalam meringankan beban administratif di rumah sakit dan dipercaya dapat memudahkan manajemen kesehatan dengan akurasi dan tingkat integritas yang tinggi, dibanding dengan penggunaan rekam medis manual (Nilawati, 2019). Rekam Medis Elektronik dalam konteks pelayanan kesehatan memiliki banyak manfaat salah satunya yaitu penunjang pelayanan kesehatan melalui pengumpulan data yang akurat dan efisien, selain itu, RME berperan sebagai indikator kepuasan dalam pelayanan kesehatan karena memungkinkan peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan.

Pada salah satu penelitian tentang tingkat kepuasan petugas menyimpulkan bahwa 41 responden dari 76 responden (53,9%) memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap sistem RME. Petugas rumah sakit belum puas terhadap sistem RME dalam 5 dimensi yang didapat dari kepuasan pengguna terhadap dimensi yang diteliti meliputi dimensi isi/*content*, dimensi keakuratan/*accuracy*, dimensi tampilan/*format*, dimensi kemudahan dalam penggunaan/*ease of use* dan dimensi ketepatan waktu/*timeliness* (Andini et al., 2022). Pada penelitian lain dalam penerapan rekam medis elektronik dari segi *accuracy* (keakuratan) masih membutuhkan proses keakuratan misalnya jika kesalahan input register maka data yang tampil akan berbeda dan sesekali juga terjadi *error* (Nissa et al., 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2023 diketahui bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari telah menerapkan sistem Informasi berbasis Komputer yang dinamakan Sistem Informasi Manajemen

Rekam Kesehatan Elektronik (SIMRKE) pada tahun 2015. SIMRKE kemudian mengalami perubahan menjadi aplikasi RME khususnya pada bagian rawat jalan pada tanggal 18 September 2023. Walaupun ada perubahan tersebut namun RME ini tetap terintegrasi dengan SIMRKE sehingga data yang dulu diinputkan pada SIMRKE dapat dilihat kembali di aplikasi RME.

Permasalahan yang berkaitan dengan RME pada saat peneliti melakukan wawancara kepada *Clinical Instructure* (CI) adalah pada sistem RME untuk dokter belum ada fitur pilihan pada pemeriksaan fisik sehingga proses pengentrian data harus mengisi sendiri. Hal tersebut membutuhkan waktu yang lebih lama karena harus mengisi sendiri berbeda dengan aplikasi SIMRKE, dimana terdapat fitur pilihan yang dapat mempermudah kinerja dokter dalam mengisi pilihan pada riwayat pemeriksaan fisik pasien. Permasalahan lain yang muncul yaitu *loading* lama pada *server* saat proses *coding* sehingga mengakibatkan penundaan dalam pengolahan data dan hasil *coding* pada sistem menjadi terlambat.

Di sisi lain adanya perubahan yang terjadi dari aplikasi SIMRKE menjadi aplikasi RME membuat waktu dalam menginputkan data lebih lama dibandingkan biasanya. Hal ini tentunya memunculkan masalah yang tidak sederhana karena berkaitan dengan indikator mutu pelayanan rumah sakit dan mempengaruhi kualitas laporan pada manajemen rumah sakit. Pada faktanya penggunaan aplikasi RME tidak selalu membantu tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya, dimana terdapat faktor yang mempengaruhi *benefit* dari penggunaan aplikasi RME, sehingga dibutuhkan evaluasi untuk melihat kekurangan pada sistem (Supriyono, 2020).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana metode ini dapat mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu aplikasi sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Variabel EUCS terdiri dari 5 dimensi, yaitu isi/*content*, keakuratan/*accuracy*, tampilan/*format*, kemudahan pengguna/*easy of use*, ketepatan waktu/*timeliness* (Alfiansyah et al., 2020). Alasan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* karena variabel dalam metode EUCS ini memiliki variabel yang kompleks untuk menilai kepuasan pengguna suatu sistem informasi.

B. Rumusan Masalah

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari mengalami perubahan dari aplikasi SIMRKE ke aplikasi RME khususnya pada bagian rawat jalan pada tanggal 18 September 2023. Berdasarkan studi pendahuluan terdapat beberapa permasalahan terkait sistem yang digunakan di RSUD Wonosari. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui Tingkat Kepuasan Petugas Dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Unit Rawat Jalan RSUD Wonosari karena tingkat kepuasan menjadi salah satu tolak ukur kesuksesan implementasi suatu sistem informasi.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Unit Rawat Jalan RSUD Wonosari.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik petugas yang menggunakan RME di Unit Rawat Jalan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan masa kerja.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan RME di Unit Rawat Jalan berdasarkan dimensi isi (*content*).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan RME di Unit Rawat Jalan berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan RME di Unit Rawat Jalan berdasarkan dimensi tampilan (*format*).
- e. Mengetahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan RME di Unit Rawat Jalan berdasarkan dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*).
- f. Mengetahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan RME di Unit Rawat Jalan berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*).

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2023-Mei 2024.

2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, Jalan Taman Bhakti Nomor 06 Wonosari, Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta

55812, Email : rsudwonosari06@gmail.com, Telp (0274) 391007,
<https://rsudwonosari.gunungkidukkab.go.id/>.

3. Ruang Lingkup Materi

Penelitian ini mengenai Tingkat Kepuasan Petugas dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Unit Rawat Jalan RSUD Wonosari.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang perkembangan dalam menerapkan teknologi informasi di bidang kesehatan khususnya rekam medis elektronik.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Rumah Sakit

Memberikan informasi terkait tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan RME di Unit Rawat Jalan sebagai masukan dalam melakukan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah teknis penyempurnaan RME di RSUD Wonosari.

b. Bagi Peneliti

Memperoleh pengetahuan dan pemahaman tentang tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan RME di Unit Rawat Jalan RSUD Wonosari.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “Tinjauan Tingkat Kepuasan Petugas Dalam Penggunaan RME berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Unit Rawat Jalan RSUD Wonosari” belum pernah dilakukan oleh peneliti lain. Namun, ada beberapa penelitian serupa yang pernah dilakukan, yaitu:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Analisis Penelitian	Persamaan dan perbedaan
1.	Hendara Nusa Putra (2019).	Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Semen Padang Hospital dengan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>).	Penelitian deskriptif kualitatif menggunakan pendekatan Case Study, pengambilan sampel dengan menggunakan <i>purposive sampling</i> , evaluasi sistem informasi menggunakan metode EUCS.	Variabel dimensi <i>content, accuracy, format, easy of use, timeliness</i>	Analisis penelitian dengan pengolahan data menggunakan metode deskriptif kualitatif.	<p>Persamaan : sama-sama menggunakan metode EUCS dan pengambilan sampel dengan menggunakan <i>purposive sampling</i>.</p> <p>Perbedaan : Pada penelitian Hendara analisis penelitian dengan metode deskriptif kualitatif, sedangkan penulis dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif.</p>

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Analisis Penelitian	Persamaan dan perbedaan
2.	Hanif Andini, Adi Widodo, Nanda Aula Rumana dan Laela Indawati (2022).	Tinjauan Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teori EUCS.	Dimensi isi (<i>content</i>), dimensi keakuratan (<i>accuracy</i>), dimensi kemudahan dalam penggunaan (<i>ease of use</i>), dimensi tampilan (<i>format</i>) dan dimensi ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	Analisis penelitian dengan pengolahan data menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Persamaan : sama-sama menggunakan metode EUCS dan analisis penelitiannya metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Perbedaan : Pada penelitian Hanif, dkk menggunakan teknik <i>random sampling</i> dalam pengambilan sampel, sedangkan penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan <i>purposive sampling</i> .
3.	Sapriadi dan Shinta Polmidar Romiani Lase (2022).	Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di Unit Rawat Jalan Rumah Sa-	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Variabel bebas : Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik. Variabel Terikat : Kepuasan Pengguna Re-	Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat untuk membuktikan ada tidak hubungan yang signifikan antara variabel be-	Persamaan : sama-sama menggunakan metode EUCS dan bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di Unit Rawat Jalan.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Analisis Penelitian	Persamaan dan perbedaan
		kit Umum Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2022.		kam Medis Elektronik.	bas dengan variabel terikat dengan menggunakan analisis <i>chisquare</i> .	Perbedaan : Pada penelitian Sapriadi, dkk menggunakan analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat sedangkan, penulis pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif.
4.	Antik Sucanti-ka dan Setya Wijayanta (2022).	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD HJ, Anna Lasmanah. Banjarmasin Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teori <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Variabel dimensi <i>content, accuracy, format, easy of use, timeliness</i> .	Analisis penelitian dengan menggunakan analisis statistik deskriptif.	Persamaan : sama-sama menggunakan metode EUCS dan analisis statistik deskriptif. Perbedaan : Pada penelitian Antik, dkk obyek yang diteliti pada semua unit sedangkan, penulis pada penelitian ini obyeknya di rawat jalan saja.