

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi semakin meluas dan menyebar hingga di fasilitas pelayanan kesehatan. Pada saat ini fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia diwajibkan untuk menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME). Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukan bagi penyelenggara rekam medis (Permenkes No. 24, 2022). Peraturan tersebut mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia menerapkan RME yang diselenggarakan dengan prinsip keamanan dan kerahasiaan data serta informasi.

Kebijakan terkait penerapan rekam medis elektronik dapat terlihat dari persi.or.id survei yang dilakukan oleh Persatuan Rumah Sakit Indonesia (PERSI) pada bulan Maret 2022 menemukan bahwa dari 3.000 rumah sakit di Indonesia, masih 50% saja yang telah menerapkan sistem rekam medis elektronik. Dari *persentase* tersebut baru 16% yang sudah menyelenggarakan RME dengan baik. Fakta ini menunjukkan bahwa masih banyak rumah sakit di Indonesia yang masih menggunakan rekam medis manual sehingga harus beralih ke sistem elektronik, serta mengoptimalkan sistem elektronik yang telah diterapkan dengan mengimplementasikan RME.

Penting bagi rumah sakit yang sudah mengimplementasikan RME untuk memperhatikan keberhasilan penerapannya dengan mengukur dan menentukan tingkat kesuksesan dari implementasi RME melalui penggunaannya. Untuk itu diperlukan hasil survei kepuasan pengguna RME dalam menentukan tingkat keberhasilan implementasi rekam medis elektronik serta akan dijadikan bahan untuk mengidentifikasi antara faktor penyebab penerapan RME yang belum berjalan dengan sempurna dan faktor keberhasilan yang dapat terus ditingkatkan, sehingga dari hasil survei tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi rumah sakit yang telah melakukan penerapan RME.

Pada penelitian terdahulu berjudul Tinjauan Kepuasan Pengguna dalam menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. Dari data 76 orang tenaga kesehatan dengan hasil dari tampilan sebanyak 33 responden (43,4%) tidak puas disebabkan komposisi warna pada sistem kurang mendukung sehingga terlihat membosankan (Andini *et al.*, 2022). Penelitian yang berjudul Evaluasi Pengguna *Electronic Health Record* menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusomo. Dari data 50 responden tenaga kesehatan di unit rekam medis dari isi sebanyak 20 responden (40,0%) kurang puas disebabkan belum terdapat *history* klaim terbayar atau terpending pada menu *bridging* INA-CBGs (Alfiansyah *et al.*, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 11 Oktober 2024 diketahui bahwa RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta dalam pelaksanaan pelayanan dan penyimpanan rekam medis sudah menerapkan RME diseluruh pelayanan. Pelaksanaan RME rawat jalan mulai diterapkan pada bulan Februari 2022. RME di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta tergabung dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS yang digunakan merupakan SIMRS Khanza. SIMRS Khanza yaitu sistem berbasis *website* yang dapat digunakan secara *Open Source*. Namun, dalam pengimplementasiannya tetap dapat dilakukan pengembangan oleh IT sesuai dengan kebutuhan dan fungsi RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Keberhasilan pengimplementasian RME di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta dapat dilihat dari berbagai aspek salah satunya melalui kepuasan pengguna RME. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam pengimplementasian RME untuk itu dapat melakukan survei terkait tingkat kepuasan pengguna.

Permasalahan yang ditemukan saat peneliti melakukan studi pendahuluan yaitu RME masih ditemukan beberapa kendala antara lain pada RME rawat jalan belum terdapat fitur diagnosis akhir. Fitur diagnosis akhir pasien terdapat pada RME rawat jalan yang tertulis pada riwayat pasien sehingga jika petugas ingin melihat atau mengecek diagnosis akhir pasien harus mencari riwayat pasien satu persatu terlebih dahulu. Permasalah tersebut membuat petugas masih merasa kesulitan untuk

melihat diagnosis akhir pasien dan menyebabkan proses pembuatan laporan eksternal rumah sakit memerlukan waktu yang lebih lama. Terdapat permasalahan lain yaitu terkait foto hasil radiologi masih terpisah dengan RME sehingga dokter masih membacakan secara manual, setelah dokter membacakan hasil foto radiologi hasil pembacaan akan dimasukkan dalam RME dan foto hasil radiologi akan di scan menggunakan *Picture Archiving Communication System* (PCAS) yang langsung terhubung pada sistem RME. Permasalahan tersebut membuat tenaga kesehatan menjalankan pekerjaan berulang.

Disisi lain berdasarkan wawancara dari kepala unit rawat jalan dan kepala unit rekam medis tampilan RME kurang menarik karena komposisi warna hanya menggunakan warna putih sehingga membuat pengguna merasa monoton. Kendala penerapan RME juga didukung dengan kurang optimalnya sarana terutama komputer yang digunakan untuk melakukan pencatatan rekam medis secara elektronik sering mengalami *loading* terus menerus, hal tersebut menghambat waktu pelayanan. RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta setiap mengalami permasalahan pada penggunaan RME dilakukan evaluasi secara *realtime*. Namun, permasalahan-permasalahan yang peneliti temukan pada saat studi pendahuluan tidak dapat dilakukan evaluasi secara *realtime* karena membutuhkan koordinasi dari berbagai pihak. Alasan tersebut menguatkan peneliti mengambil judul tersebut untuk mengetahui kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan petugas rawat jalan dalam pengguna RME di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Tingkat kepuasan pengguna dapat diukur dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode *Performance, InFormation, Economy, Control and Security, Efficiency, Service* (PIECES). Metode EUCS yang dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh salah satu pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem dengan membandingkan sebuah harapan dengan kenyataan yang dievaluasi secara keseluruhan atas sistem yang telah digunakan oleh pengguna sistem informasi sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut. Sedangkan metode PIECES yang dikemukakan oleh Turban & Aroson digunakan untuk menganalisis sistem informasi, mengukur kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pengguna dan kelayakan sistem dengan memiliki enam fokus analisis. Analisis kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian dan keamanan, efisiensi, serta layanan. Namun, metode PIECES ini lebih berfokus pada analisis dan evaluasi sistem informasi secara menyeluruh sehingga pada penelitian ini menggunakan metode EUCS.

Metode EUCS digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. Evaluasi ini dapat membantu mengidentifikasi kelemahan, kekurangan, dan kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) (Neng Sari Rubiyanti, 2023). Alasan peneliti menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) karena berfokus pada kepuasan pengguna

dengan memiliki lima penilaian. Penilaian isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu sehingga membuat lebih menyeluruh untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna. Selain itu berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti terdapat permasalahan yang sesuai dengan penilaian metode EUCS. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi bagi pengelola RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas dari rekam medis elektronik dimasa yang akan datang.

B. Rumusan Masalah

RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta melakukan penerapan RME pada bulan Februari 2022 khususnya pada pelayanan rawat jalan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan terdapat beberapa permasalahan yaitu belum ada fitur diagnosis akhir, hasil foto radiologi yang terpisah dari RME, tampilan RME yang monoton, dan kendala komputer yang sering mengalami *loading*. Dari permasalahan tersebut dan dari latar belakang diatas penting bagi RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta untuk menentukan keberhasilan penerapan RME melalui penggunaanya dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Petugas dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RS III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui karakteristik petugas berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa kerja dan kepuasan tenaga kerja dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan EUCS di RS TK III Dr. Soetarto Yogyakarta.
- b. Diketahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan variabel isi (*content*) di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
- c. Diketahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan variabel keakuratan (*accuracy*) di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
- d. Diketahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan variabel tampilan (*format*) di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
- e. Diketahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan variabel kemudahan pengguna (*easy of use*) di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

- f. Diketahui tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan variabel ketepatan waktu (*timeliness*) di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu pada penelitian ini dilaksanakan bulan Januari - Mei 2025.

2. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini bertempat di Unit Rawat Jalan RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, Jl. Juadi No.19, Kotabaru, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224. Email rsdrdoetarto_yk@yahoo.co.id, Telp (0274) 555402, Website <http://www.rsdrsoetarto.co.id/>.

3. Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi pada penelitian ini adalah mengenai Analisis Kepuasan Petugas dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar menambah wawasan baru dan sebagai referensi untuk penelitian lain yang berkaitan dengan Analisis Kepuasan Petugas dalam Penggunaan RME Rawat Jalan dengan Metode *End User Computing Satisfaction* EUCS.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta sebagai sarana masukan dan pengembangan penerapan rekam medis elektronik agar dapat berjalan sesuai aturan.

b. Bagi Institusi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan sebagai gambaran atau perbandingan penelitian sebelumnya terkait Analisis Kepuasan Petugas dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana menambah wawasan pengetahuan tentang analisis kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik yang ilmunya akan diterapkan dan dikembangkan ke dunia kerja.

F. Keaslian Penelitian

Pada penelitian terkait “Analisis Kepuasan Petugas dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta” belum ada peneliti yang melakukan penelitian tersebut. Berikut dibawah terdapat beberapa penelitian yang hampir serupa dan pernah dilakukan penelitian antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian.

No.	Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Alfiansyah, Gamasiano (2020).	Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Elektronik Health Record</i> (EHR) Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif dengan model EUCS. Teknik pengambilan data menggunakan sistematis random sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keakuratan memiliki nilai tertinggi, yaitu 73,28%, tampilan 72,6%, kemudahan pengguna 69,2%, dan waktu 65,66%. Skor dalam dimensi tersebut termasuk dalam kriteria baik atau pengguna puas terhadap kondisi <i>Elektronik Health Record</i> (EHR) saat ini, namun masih diperlukan pengembangan sistem informasi serta	Persamaan: Sama– sama menggunakan model EUCS dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan: Pada penelitian Alfiansyah menggunakan objek penelitian unit rekam medis dan teknik pengambilan data menggunakan sistematis <i>random sampling</i>

No.	Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
				menambahkan dan menyesuaikan modul yang ada di dalam EHR.	sedangkan penelitian ini menggunakan objek petugas rawat jalan dan teknik pengumpulan data menggunakan <i>purposive sampling</i> .
2.	Sucantika, Antik (2022).	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD HJ. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan skala pengukuran <i>skala likert</i> .	Hasil tingkat kepuasan pengguna RME menggunakan model EUCS didapatkan hasil bahwa instrumen <i>Content</i> masuk dalam kategori puas (skor:3,74), <i>Accuracy</i> masuk dalam kategori puas (skor:3,85), instrumen <i>Format</i> masuk dalam kategori cukup puas (skor:3,3), <i>Ease of Use</i> masuk dalam kategori cukup puas (skor:3,38) dan <i>Timeliness</i> masuk dalam kategori puas (skor:4,05). Instrumen <i>Timeliness</i> memiliki nilai mean tertinggi dan instrumen <i>Format</i> memiliki nilai mean terendah.	Persamaan: Sama-sama menggunakan model EUCS dan analisis statistik deskriptif. Perbedaan: Pada penelitian Antik menggunakan semua petugas dan menggunakan <i>skala likert</i> sedangkan pada penelitian ini hanya petugas rawat jalan dan menggunakan skala <i>guttman</i> .

No.	Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
3.	Andini, Hanif (2023).	Tinjauan Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.	Penelitian dengan menggunakan rancangan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik <i>random sampling</i> .	Hasil dari penelitian terhadap 5 dimensi didapatkan kepuasan pengguna terhadap dimensi isi (<i>Content</i>) sebesar 53,9%, dimensi keakuratan (<i>Accuracy</i>) sebesar 56,5%, dimensi tampilan (<i>Format</i>) sebesar 69,7%, dimensi ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) sebesar 50%, dan dimensi kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) sebesar 82,9%. Hasil akhir kepuasan pengguna terhadap sistem RME didapatkan hasil 52,6% pengguna merasa puas dan 47,4% pengguna merasa tidak puas.	Persamaan: Sama-sama menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Perbedaan: Pada penelitian Andini menggunakan objek penelitian semua staff yang menggunakan RME dan menggunakan teknik pengambilan sampel <i>random sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan objek petugas rawat jalan dan menggunakan teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i>.
4.	Utami, Adelia Cahya dan Muhlizardy (2024).	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Tingkat kepuasan pengguna RME dilihat pada 5 dimensi EUCS diperoleh hasil bahwa <i>Content</i> (isi) masuk dalam kategori puas (3,41),	Persamaan: Sama-sama menggunakan objek penelitian petugas rawat jalan.

No.	Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	RS Muhammadiyah Karanganyar.	PKU	dengan teknik <i>proportional stratified random sampling</i> .	<i>Accuracy</i> (keakuratan) masuk dalam kategori puas (3,22), <i>Format</i> (tampilan) masuk dalam kategori puas (3,16), <i>Ease of Use</i> (kemudahan pengguna) masuk dalam kategori puas (3,24), dan <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu) masuk dalam kategori puas (3,27).	Perbedaan: Pada penelitian Adelia dkk menggunakan teknik <i>proportional stratified random sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> .