

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbagai aspek penting sistem kesehatan Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Undang-undang ini dirancang guna memperbaiki mutu layanan kesehatan serta menjamin hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang layak dan bermutu. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan tingkat pertama yang disediakan adalah puskesmas. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah sarana pelayanan kesehatan tingkat dasar yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan serta pengelolaan berbagai layanan kesehatan. Layanan ini mencakup tindakan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, hingga paliatif, dengan penekanan utama pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Berdasarkan ketentuan dalam regulasi yang berlaku, setiap fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan menyusun dan menyimpan dokumen rekam medis.

Menurut Permenkes No 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, Rekam medis adalah dokumen yang mencatat informasi terkait identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, serta layanan kesehatan lain yang diberikan kepada pasien. Adapun Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan versi digital dari dokumen tersebut, yang dikelola melalui sistem elektronik guna mempermudah pengelolaan data medis. Sesuai dengan peraturan ini, semua fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan untuk melaksanakan RME

sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam peraturan menteri ini paling lambat hingga 31 Desember 2024. Menurut Barter & Cooper (2021), RME merupakan teknologi yang mendukung penyedia layanan kesehatan dan sistem dalam menjalankan program peningkatan mutu pelayanan. Penggunaan RME juga memperkuat aspek kerahasiaan, keamanan, ketersediaan, dan integritas data rekam medis, serta bertujuan mewujudkan pengelolaan rekam medis yang lebih efektif, efisien, dan dapat diakses secara real time (Pamuji et al., 2024).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Manajemen Puskesmas, disebutkan bahwa SIMPUS merupakan sebuah sistem yang dikembangkan untuk menyajikan data yang mendukung proses pengambilan keputusan dalam manajemen Puskesmas, sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, memperkuat efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya, serta memastikan akuntabilitas dalam setiap keputusan yang diambil. Selain itu, SIMPUS diharapkan mampu mengintegrasikan data dan informasi kesehatan antara Puskesmas dengan fasilitas layanan kesehatan lainnya, seperti rumah sakit dan dinas kesehatan (Haqi Achmad F et al., 2023). Di Kabupaten Bantul, SIMPUS dirancang oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dalam bentuk aplikasi *Digital Government Services* (DGS) Kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, serta membantu dinas kesehatan dalam memantau kinerja di puskesmas sehingga RME terintegrasi dalam aplikasi DGS Kesehatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, Kegiatan penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik dilakukan oleh Tenaga Kesehatan pemberi pelayanan kesehatan. Tenaga Kesehatan merujuk pada setiap orang yang berkomitmen bekerja di sektor kesehatan dan memiliki pengetahuan atau keterampilan yang didapat dari pendidikan di bidang kesehatan, dimana untuk beberapa jenis peran tertentu memerlukan izin untuk melakukan tindakan kesehatan. Keberhasilan penyelenggaraan RME oleh nakes dapat diukur dari kepuasan nakes sebagai pengguna. Menurut Ramdani (2023) Kepuasan pengguna merupakan sejauh mana tenaga kesehatan merasa puas secara keseluruhan dengan pengalaman mereka saat menggunakan sistem rekam medis elektronik. Tingkat kepuasan terhadap penggunaan rekam medis elektronik di fasilitas pelayanan kesehatan melibatkan berbagai tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat, petugas administrasi, bidan, fisioterapis, serta tenaga medis lainnya. Keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi sangat bergantung pada sejauh mana pengguna mampu mengoperasikan dan memanfaatkan sistem tersebut secara efektif (Santa & Medan, 2024).

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi berdasarkan kepuasan pengguna adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Menurut Doll dan Torkzadeh, EUCS merupakan penilaian menyeluruh dari pengguna sistem informasi yang berfokus pada tingkat kepuasan pengguna akhir. Metode ini mengukur kepuasan melalui lima indikator utama, yaitu isi (content), ketepatan (accuracy), tampilan (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu

(timeliness) (Zulkarina & Fannya, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Muhlizardy (2024) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar menunjukkan bahwa 51,2% dari responden merasa puas dengan penggunaan RME. Dari lima dimensi yang diteliti, responden memberikan nilai kepuasan dengan rata-rata 3,26. Untuk dimensi konten, diperoleh nilai rata-rata 3,41 yang menunjukkan kategori puas, sedangkan dimensi akurasi mendapat nilai rata-rata 3,22 (puas). Dimensi format memiliki nilai rata-rata 3,16 (puas), dimensi kemudahan penggunaan mencatat nilai rata-rata 3,24 (puas), dan dimensi ketepatan waktu mendapatkan nilai rata-rata 3,27 (puas). Walaupun hanya diterapkan dalam layanan rawat jalan, penggunaan rekam medis elektronik (RME) di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar telah diimplementasikan dengan baik dan memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Deby Natalia Simatupang & Theofilus Zagoto (2024) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Di Puskesmas Sibabangun dengan Menggunakan Metode EUCS pada Tahun 2023 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan penerapan SIMPUS tersebut. Namun, masih ada berbagai masalah yang dirasakan oleh pengguna, terutama terkait dengan dimensi akurasi dan kemudahan penggunaan. Beberapa kendala yang dihadapi dalam penggunaan SIMPUS meliputi terjadinya kegagalan sistem serta kurangnya perhatian

terhadap aspek kemudahan penggunaan. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan yang memadai bagi seluruh pengguna sistem. Terlebih lagi, berdasarkan data karakteristik pengguna, mayoritas berusia di atas 40 tahun, yang berpotensi menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan SIMPUS secara optimal.

Berdasarkan Studi pendahuluan yang penulis lakukan pada tanggal 10 Desember 2024, Puskesmas Sedayu II telah menggunakan sistem informasi dari pemerintah Kabupaten Bantul yaitu aplikasi *Digital Government Service* (DGS) Kesehatan versi 2 yang diterapkan sejak bulan Februari 2023 dan beralih ke *Digital Government Service* (DGS) Kesehatan Versi 3 pada bulan Agustus 2024 dikarenakan adanya penambahan menu dan perubahan penampilan pada menu. Permasalahan pada sistem rekam medis elektronik pada saat penulis melakukan observasi dan wawancara kepada kepala rekam medis adalah adanya kesulitan untuk mengakses laporan rekap kunjungan pada bulan sebelumnya, terkadang Aplikasi DGS Kesehatan juga mengalami gangguan sistem (error), selain itu tidak ada petunjuk yang jelas mengenai cara penggunaan Aplikasi DGS Kesehatan sehingga pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi DGS Kesehatan cenderung memilih untuk bertanya kepada pengguna lain, tampilan sistem informasi yang kecil juga menyulitkan pengguna dalam mengoperasikan Aplikasi DGS Kesehatan terlebih untuk pengguna yang sudah berusia > 40 tahun, hal ini juga sejalan dengan penelitian oleh Deby Natalia Simatupang dan Theofilus Zagoto (2023) yang menyatakan bahwa rata-rata pengguna RME yang berumur > 40 tahun akan mengalami

kendala dalam mengoperasikan RME.

Atas dasar hal tersebut diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis elektronik menggunakan metode End User Computing Satisfaction di Puskesmas Sedayu II tahun 2025”

B. Rumusan Masalah

Puskesmas Sedayu II telah menggunakan sistem informasi dari pemerintah Kabupaten Bantul yaitu *Digital Goverment Service* (DGS) Kesehatan yang diterapkan sejak bulan Februari 2023. Berdasarkan Studi Pendahuluan terdapat beberapa permasalahan pada sistem rekam medis elektronik yang digunakan di Puskesmas Sedayu II. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yaitu : “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Sedayu II tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Rekam Medis Elektronik dalam aplikasi DGS Kesehatan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Sedayu II Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan di Puskesmas Sedayu II tahun 2025.
- b. Mengidentifikasi Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi isi (*content*) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Sedayu II tahun 2025.
- c. Mengidentifikasi Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi keakuratan (*accuracy*) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Sedayu II tahun 2025.
- d. Mengidentifikasi Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi tampilan (*format*) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Sedayu II tahun 2025.
- e. Mengidentifikasi Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi penggunaan (*easy of use*) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Sedayu II tahun 2025.
- f. Mengidentifikasi Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu

(*timeliness*) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Sedayu II tahun 2025.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup pada penelitian ini bertempat di Puskesmas Sedayu II yang bertempat di Jl. Wates KM 12, Argorejo, Sedayu, Bantul, Semampir, Argorejo, Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55572.

2. Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu pada penelitian ini dilaksanakan bulan Desember 2024 – Juni 2025.

3. Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi pada penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan menggunakan metode End User Computing Satisfaction di puskesmas Sedayu II tahun 2025.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan dasar pengembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan baru dan referensi pada pembelajaran mengenai kepuasan pengguna terhadap Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan menggunakan metode End User Computing Satisfaction di Puskesmas Sedayu II tahun 2025.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Puskesmas

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis elektronik dan melakukan evaluasi untuk pengembangan lebih lanjut terkait penerapan rekam medis elektronik.

b. Manfaat bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan di lingkungan puskesmas.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai ”Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Rekam Medis Elektronik dalam Aplikasi DGS Kesehatan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Sedayu II tahun 2025” belum pernah dilakukan. Beberapa penelitian yang hampir serupa dan pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Penulis/Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1.	Ella Ghani Prakasita (2020). Analisis Implementasi Digital Government Service (DGS) Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Di Puskesmas Sanden Kabupaten Bantul	Penelitian ini merupakan studi analitik dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan desain potong lintang (<i>cross sectional</i>). Proses analisis data dilakukan melalui analisis univariat dan bivariat, dengan menerapkan uji Pearson, uji Spearman, serta analisis regresi linier sederhana.	Berdasarkan hasil analisis univariat, sebanyak 40% responden diketahui telah mengikuti pelatihan. Sebanyak 57% responden menyatakan bahwa Aplikasi DGS tergolong mudah digunakan dan mendukung pelaksanaan tugas mereka. Selain itu, 60% responden sepakat bahwa penggunaan DGS dapat meningkatkan efisiensi kerja, dan 43% responden menyatakan keinginan untuk menggunakan Aplikasi DGS secara rutin.	Persamaan: Aplikasi yang digunakan pada puskesmas tersebut Perbedaan : Pada penelitian prakasita menggunakan metode TAM sedangkan penulis pada penelitian ini menggunakan metode EUCS

2.	Arjuna Ginting, Nasipta Ginting, Coni Orien (2024). Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dalam suatu populasi tertentu. Lokasi pelaksanaan penelitian berada di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, mencakup area pendaftaran rawat inap, ruang perawatan, serta unit rekam medis. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>stratified random sampling</i> .	Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, tenaga kesehatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan rekam medis elektronik, yang dievaluasi menggunakan metode EUCS. Peneliti merekomendasikan agar pihak rumah sakit terus meningkatkan mutu layanan dengan mengadakan pelatihan terstruktur bagi staf, mencakup cara pengisian rekam medis elektronik, pengembangan tampilan yang lebih menarik, serta penyediaan panduan manual penggunaan.	<p>Persamaan: penelitian ini memiliki persamaan pada metode penelitian yang digunakan.</p> <p>Perbedaan: Pada Penelitian arjuna dkk menggunakan metode stratified random sampling sedangkan penulis pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh.</p>
3.	Syamsul Kamal, Nila Mayasari, Dila Khairani (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di RS	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dipadukan dengan pendekatan kualitatif, dengan melibatkan 18 responden yang terdiri atas kepala unit rekam medis, petugas rekam	Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Excel dengan pendekatan metode EUCS, yang mencakup lima variabel utama: konten, tampilan, akurasi data, ketepatan waktu	<p>Persamaan : Penelitian ini memiliki persamaan pada metode penelitian dan pengambilan data yang digunakan.</p> <p>Perbedaan : Pada penelitian syamsul dkk menggunakan</p>

	Hermina Kota Padang.	medis, staf teknologi informasi, dan petugas casemix. Studi ini dilaksanakan pada bulan Mei 2024 di Rumah Sakit Hermina, Kota Padang. Proses pengumpulan dan pengolahan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara yang melibatkan bagian rekam medis, IT, serta casemix.	bagi pengguna, dan kemudahan penggunaan sistem. Hasil analisis menunjukkan skor yang sangat memuaskan, yang mengindikasikan bahwa seluruh pengguna aplikasi Hinai merasa puas terhadap layanan yang disediakan oleh sistem tersebut.	metode kuantitatif dengan pendekatan kualitatif sedangkan penulis pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif.
4.	Anisa Nur Zulkarina, Puteri Fannya (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa Tahun 2022	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, di mana peneliti mengukur tingkat kepuasan pengguna SIMPUS berdasarkan model Kepuasan Pengguna Akhir yang meliputi aspek isi, keakuratan, tampilan, waktu, dan kemudahan penggunaan. Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui persentase kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Pasir Nangka. Populasi penelitian ini juga	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa meskipun sebagian petugas merasa puas terhadap penggunaan SIMPUS, masih terdapat sejumlah besar responden yang menyatakan ketidakpuasan, khususnya pada aspek isi dan keakuratan informasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIMPUS di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa belum berjalan secara optimal, sebagaimana	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode penelitian dan teknik pada sampel penelitian. Perbedaan: Sistem Informasi yang digunakan.

		menjadi sampel, yaitu sebanyak 35 responden yang aktif menggunakan SIMPUS.	tercermin dari tingkat kepuasan pengguna yang masih rendah. Oleh karena itu, disarankan agar pihak Puskesmas melakukan perbaikan terhadap kualitas sistem informasi, terutama dalam hal konten dan akurasi, misalnya dengan mengevaluasi ulang materi yang disajikan agar lebih user-friendly serta meningkatkan kualitas jaringan pendukung.	
--	--	--	---	--