

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No. 6, 2026). Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, termasuk pada proses pendaftaran pasien. Digitalisasi layanan kesehatan bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien, yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan pelayanan kesehatan (Permenkes RI No. 24, 2022). Peraturan tersebut mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia menerapkan RME yang diselenggarakan dengan prinsip keamanan dan kerahasiaan data serta informasi.

Tingkat kepuasan penggunaan RME di Instalasi Bedah Sentral dapat dianalisis menggunakan metode EUCS, yang berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi yang digunakan. Metode EUCS ini untuk mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, yang menggambarkan kualitas informasi, keandalan sistem, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu penyajian informasi RME (Triutomo *et al.*, 2026).

Menurut penelitian Alfiansyah & Fajeri, (2020) yang berjudul Evaluasi Kepuasan Pengguna *Electronic Health Record* (EHR) Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo mendapatkan hasil bahwa dari 50 responden tenaga kesehatan di unit rekam medis terdapat sebanyak 20 responden (48,4%) yang merasa Kurang Puas disebabkan belum adanya *history* klaim terbayar atau terpending pada menu *bridgding* INA-CBGs. Penelitian Andini, (2022) yang berjudul Tinjauan Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan menemukan bahwa dari 76 orang tenaga kesehatan dengan hasil sebanyak 33 responden (43,4%) Tidak Puas disebabkan karena komposisi warna pada tampilan sistem kurang mendukung sehingga terlihat membosankan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan Kepala Unit Rekam Medis dan Kepala IT RSUD Kota Yogyakarta pada tanggal 8 Januari 2026, diketahui bahwa di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta sudah menerapkan RME pada bulan Oktober tahun 2025, sehingga masih berada pada fase awal adaptasi. Perubahan dari dokumentasi manual/peralihan sistem sebelumnya ke sistem elektronik menuntut penyesuaian dari seluruh petugas, baik dokter, perawat, maupun petugas rekam medis. Pada fase ini, tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna sangat penting karena akan menentukan keberhasilan jangka panjang implementasi RME di Instalasi Bedah Sentral. Sistem RME

yang digunakan merupakan perangkat lunak yang dikembangkan kembali oleh programmer internal rumah sakit sesuai dengan kebutuhan pelayanan. RME IBS di RSUD Kota Yogyakarta tidak ada SOP namun menggunakan petunjuk teknis yang masih baru disusun bulan Februari tahun 2026 jadi sistem masih dalam tahap penyempurnaan.

Rekam Medis Elektronik di Instalasi Bedah Sentral Sistem ini digunakan untuk mengelola dan menyimpan data pasien, termasuk riwayat kesehatan, diagnosa, pengobatan, dan hasil operasi. Dengan menggunakan sistem ini, kualitas perawatan pasien dapat ditingkatkan karena ada informasi yang akurat dan terkini. Ini juga membantu mengurangi kesalahan dalam perawatan pasien. Selain itu, sistem ini membantu meningkatkan efisiensi dalam perawatan pasien karena menyediakan informasi yang akurat dan terkini. Sistem ini juga membantu meningkatkan keamanan informasi pasien dengan menyediakan sistem pengamanan yang baik. Dengan demikian, pasien dapat merasa lebih aman dan nyaman saat menerima perawatan (Putri Audya, 2025).

Sehubungan dengan masih barunya implementasi RME di Instalasi Bedah RSUD Kota Yogyakarta, maka diperlukan evaluasi awal berupa analisis tingkat kepuasan petugas untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap sistem, apa saja kendalanya, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Hasil penelitian ini penting sebagai dasar pengembangan, perbaikan, dan penyesuaian sistem agar dapat mendukung pelayanan operasi yang lebih efektif, aman, dan sesuai kebutuhan lapangan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. Tujuan Khusus :

- a. Diketahui karakteristik pengguna rekam medis elektronik instalasi bedah sentral berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa kerja di RSUD Kota Yogyakarta.
- b. Diketahui tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik instalasi bedah sentral berdasarkan dimensi isi (*content*) di RSUD Kota Yogyakarta.
- c. Diketahui tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik instalasi bedah sentral berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*) di RSUD Kota Yogyakarta.
- d. Diketahui tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik instalasi bedah sentral berdasarkan dimensi tampilan (*format*) di

RSUD Kota Yogyakarta.

- e. Diketahui tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik instalasi bedah sentral berdasarkan dimensi kemudahan (*easy of use*) di RSUD Kota Yogyakarta.
- f. Diketahui tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik instalasi bedah sentral berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) di RSUD Kota Yogyakarta.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 23 Mei – 8 Juni 2026, dengan periode pengumpulan data sesuai dengan jadwal kegiatan penelitian dan ketersediaan responden di rumah sakit.

2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kota Yogyakarta yang beralamat di Jl. Ki Ageng Pemanahan No. 1-6, Sorosutan, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55162.

3. Ruang Lingkup Materi

Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta”. Analisis ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*,

dan *timeliness*, yang menggambarkan kualitas informasi, keandalan sistem, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu penyajian informasi RME.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang rekam medis dan sistem informasi kesehatan, khususnya terkait evaluasi kepuasan pengguna pada penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Instalasi Bedah Sentral yang masih berada pada tahap awal implementasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan akademik bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengukuran efektivitas sistem dan tingkat penerimaan pengguna dalam konteks pelayanan bedah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memperkaya kajian mengenai penggunaan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menilai kualitas sistem RME Instalasi Bedah Sentral di rumah sakit umum daerah, sehingga dapat memperluas pemahaman ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan pengalaman pengguna pada sistem informasi kesehatan.

2. Manfaat Praktik:

- a. Bagi RSUD Kota Yogyakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan dokumentasi medis, khususnya pada penggunaan Rekam Medis

Elektronik (RME) di Instalasi Bedah Sentral. Temuan penelitian dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam upaya perbaikan sistem, peningkatan fungsi, serta penyesuaian alur kerja di Instalasi Bedah Sentral.

- b. Bagi Institusi, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan ajar atau referensi dalam kegiatan akademik, khususnya dalam pembelajaran tentang manajemen pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan tentang analisis kepuasan pengguna rekam medis elektronik, yang selanjutnya dapat diterapkan dan dikembangkan dalam dunia kerja.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta” belum pernah dilakukan sebelumnya. Namun, terdapat beberapa penelitian lain yang memiliki fokus hampir serupa, diantaranya:

Tabel 1. Keaslian Penelitian.

No.	Nama Penulis, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Andini, H., Widodo, A., Aula Rumana, N., & Indawati, L. (2022). Tinjauan Kepuasan Pengguna dalam menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Si-loam Balikpapan.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teori EUCS. Dengan teknik wawancara instrument pengumpulan data kuesioner, pengambilan responden <i>random sampling</i> .	Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME masih rendah. Dimana persentase Puas dengan tidak puas yaitu 41,1%: 53,9%.	Pada penelitian Andini menggunakan teknik <i>random sampling</i> , dengan metode deskriptif.	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan wawancara menggunakan instrumen kuesioner sebagai penguat wawancara dan menggunakan teori EUCS dengan 5 dimensi peninjauan.
2.	Alfiansyah, G., Fajeri, A. S. I., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Electronic 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 <i>random sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keakuratan memiliki nilai tertinggi, yaitu 73,28%, tampilan 72,6%, kemudahan pengguna 69,2%, skor dalam dimensi tersebut termasuk dalam kriteria baik atau pengguna puas terhadap kondisi <i>Elektronik Health Record</i> (EHR) saat ini, namun masih diperlukan pengem-	Pada penelitian Alfiansyah menggunakan objek penelitian unit rekam medis dan teknik pengambilan data menggunakan sistematis <i>random sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan objek	Sama-sama menggunakan model EUCS dan menggunakan metode kuantitatif.

No.	Nama Penulis, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
			bangun sistem informasi serta menambahkan dan menyesuaikan modul yang ada di dalam EHR.	petugas di instalasi bedah sentral dan teknik pengumpulan data menggunakan <i>purposive sampling</i>.	
3.	Sucipto, S., Fitriani, A. C., & Sulianty, V. (2023). Tinjauan Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik pada Petugas Rekam Medis Di RSU Bunda Margonda Depok.	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dan menggunakan teknik <i>total sampling</i> dengan menggunakan metode kuesioner.	Penelitian ini menunjukkan bahwa para petugas rekam medis di RS Bunda Margonda Depok merasa Puas dengan RME yang diterapkan. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan berdasarkan 5 model EUCS semuanya tidak ada yang tidak puas.	Pada penelitian Sucipto menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik <i>total sampling</i> .	Persamaan penelitian ini adalah meneliti tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik dan menggunakan model EUCS.
4.	Suciantika, A., & Wijayanta, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Metode penelitian deskriptif kuantitatif yang menerapkan kuesioner, dan teknik <i>purposive sampling</i> . Dengan model EUCS.	Penelitian ini menunjukkan pengguna rekam medis elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara berdasarkan model EUCS <i>content</i> kategori Puas, <i>accuracy</i> kategori Puas, <i>format</i> kategori Cukup Puas, <i>ease of use</i>	Pada penelitian ini berfokus pada metode deskriptif kuantitatif dengan teknik <i>purposive sampling</i> .	Persamaan penelitian adalah meneliti kepuasan pengguna RME menggunakan model EUCS

No.	Nama Penulis, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
			kategori cukup puas, <i>time-</i> <i>liness</i> kategori puas.		