

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu institusi di wilayah tertentu yang menyelenggarakan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat oleh tenaga kesehatan. Pelayanan yang diberikan mencakup pelayanan individu maupun kelompok masyarakat yang datang untuk memperoleh Permenkes RI Nomor 24 tahun 2022 pasal 16 menyatakan Rekam Medis Elektronik, adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis. Dalam hal ini pasien rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Pengisian rekam medis wajib dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bertanggungjawab terhadap pelayanan yang telah diberikan (Permenkes RI, 2022).

Tenaga kesehatan adalah setiap individu yang mengabdikan diri di bidang kesehatan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan formal, serta memiliki kewenangan untuk melakukan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, tenaga kesehatan diharapkan menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai alat dokumentasi yang wajib sesuai (Permenkes RI, 2022).

Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan tenaga kesehatan secara keseluruhan terhadap interaksi dalam menggunakan rekam medis elektronik. Kepuasan pengguna rekam medis elektronik di rumah sakit meliputi dokter, perawat, petugas pendaftaran, bidan, fisioterapi dan penyedia kesehatan lainnya. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana sistem informasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan penggunanya dan sejauh mana sistem tersebut selaras

dengan tujuan serta harapan mereka (Ramdani dkk, 2023). Pengguna adalah hasil dari sejauh mana informasi pengguna dipenuhi oleh respons dan sikap mereka terhadap interaksi dengan sistem (Steinbart, 2012). Dalam kepuasan pengguna terdapat indikator pengalaman dan respon emosional yang digunakan sebagai evaluasi keadaan dalam pengukuran perubahan yang terjadi terus menerus (Samuel, 2016). Selain itu, kepuasan pengguna sering digunakan untuk mengukur keberhasilan penerapan Rekam Medis Elektronik.

Pengukuran kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik dapat dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode *End User Computing* (EUCS) ialah salah satu pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem dengan membandingkan sebuah harapan dengan kenyataan. Pengukuran kepuasan menggunakan metode EUCS meliputi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Andini dkk, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Utami, 2024 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar tentang penggunaan metode EUCS pada tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar diperoleh sebanyak 51.2% responden yang merasa puas, berdasarkan 5 aspek didapatkan bahwa responden merasa puas dengan nilai *mean* yaitu 3.26. Aspek *content* memperoleh nilai *mean* 3.41 dan berada pada kategori puas, aspek *accuracy* memperoleh nilai *mean* 3.22 (puas), dimensi format memperoleh nilai *mean* 3.16 (puas), aspek *ease of use* memperoleh nilai *mean* 3.24 (puas), aspek *timeless* memperoleh nilai *mean* 3.27 (puas).

Penelitian yang dilakukan Kamal dkk, 2024 di Rumah Sakit Hermina Kota Padang terkait analisis tingkat kepuasan berdasarkan metode EUCS diketahui bahwa pengguna Rekam Medis Elektronik di rumah sakit tersebut secara umum berada pada kategori sangat puas. Penilaian dilakukan berdasarkan 5 aspek dalam EUCS menyatakan aspek *content* memperoleh skor 79 dan termasuk kategori sangat puas. Aspek format memperoleh skor 81 (sangat puas), aspek *accuracy* memperoleh skor 79.2 (puas), aspek *timeliness* memperoleh skor 80 (sangat puas), dan aspek *ease of use* memperoleh skor 80.4, juga termasuk dalam katagori sangat puas.

Hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Imelda Pekerja Indonesia terhadap dua orang tenaga kesehatan di bagian rekam medis menunjukkan bahwa secara umum petugas merasa puas dan terbantu dengan adanya RME. Sistem ini dinilai mampu mempermudah proses pencatatan serta pengelolaan data medis pasien, sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien, cepat, dan terorganisir. Meskipun demikian, implementasi RME di RSUD Imelda Pekerja Indonesia masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih digunakannya metode manual dalam beberapa bagian proses kerja, seperti penggunaan tanda tangan basah pada dokumen fisik, yang menandakan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya diterapkan. Selain itu, petugas juga mengungkapkan adanya kendala teknis dalam penggunaan RME, terutama terkait dengan ketergantungan terhadap koneksi internet dan kestabilan server.

Ketika jaringan mengalami gangguan, akses terhadap data pasien menjadi lambat, sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan dan berdampak pada

meningkatnya waktu tunggu pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun RME memberikan banyak manfaat dalam menunjang aktivitas pelayanan kesehatan, namun masih terdapat beberapa hambatan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, khususnya tenaga kesehatan yang secara langsung berinteraksi dengan sistem tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik dengan Metode *End User Computing Satisfaction* di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2025”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2025, dan menganalisis hubungan setiap dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) dengan kepuasan pengguna RME.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2025.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian adalah untuk :

1. Untuk mengetahui hubungan antara penggunaan RME pada aspek isi (content) dengan kepuasan pengguna RME di RSUD Imelda Pekerja Indonesia

2. Untuk mengetahui hubungan antara penggunaan RME pada aspek keakuratan (*accuracy*) dengan kepuasan pengguna RME di RSUD Imelda Pekerja Indonesia
3. Untuk mengetahui hubungan antara penggunaan RME pada aspek tampilan (*format*) dengan kepuasan pengguna RME di RSUD Imelda Pekerja Indonesia
4. Untuk mengetahui hubungan antara penggunaan RME pada aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) dengan kepuasan pengguna RME di RSUD Imelda Pekerja Indonesia
5. Untuk mengetahui hubungan antara penggunaan RME pada aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dengan kepuasan pengguna RME di RSUD Imelda Pekerja Indonesia

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen RSUD Imelda Pekerja Indonesia dalam meningkatkan kualitas sistem Rekam Medis Elektronik berdasarkan lima aspek metode EUCS. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna, rumah sakit dapat melakukan perbaikan sistem dan pelatihan yang lebih tepat sasaran demi menunjang efektivitas pelayanan kesehatan.

##### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau sumber pembelajaran tambahan dalam bidang manajemen informasi kesehatan, khususnya terkait pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan pengalaman serta wawasan lebih mendalam bagi peneliti terkait implementasi dan evaluasi sistem Rekam Medis Elektronik berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi Kesehatan