

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu tempat dimana orang membutuhkan pelayanan kesehatan, tugas rumah sakit yaitu melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum terdiri atas pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan serta pelayanan non medik. Pelayanan non medik terdiri atas pelayanan farmasi, pelayanan *laundry/binatu*, pengolahan makanan/gizi, pemeliharaan sarana prasarana dan alat kesehatan, informasi dan komunikasi, pemularasan jenazah dan pelayanan non medik lainnya salah satunya adalah rekam medis. Unit pengelolaan rekam medis merupakan unit yang paling bertanggung jawab terhadap pengumpulan, pengolahan, dan pelaporan data yang dihasilkan untuk menjadi informasi yang akurat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis, menjelaskan bahwa rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Apabila dilihat dari bentuknya, berkas rekam medis dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu rekam medis elektronik dan rekam medis konvensional. Rekam Medis Elektronik (RME) adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Rekam medis konvensional atau yang juga dikenal sebagai dokumen berbasis

kertas (*paper based documents*) adalah dokumen rekam medis yang berisi informasi administrasi dan medis yang diolah, ditata, dan disimpan secara manual. Fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan menjalankan sistem pencatatan riwayat medis pasien secara elektronik. Proses transisi dilakukan sampai paling lambat 31 Desember 2023, sanksi administratif terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan tersebut berupa teguran tertulis atau rekomendasi pencabutan atau pencabutan status akreditasi. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sebuah aplikasi (Ariska & Amelia, 2021). Kepuasan pengguna rekam medis elektronik sangat penting karena mempengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan, pengguna yang puas cenderung menggunakan sistem yang baik, meningkatkan kualitas dokumentasi medis, dan mengurangi resiko kesalahan. Metode untuk menilai tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik yaitu dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan faktor isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Daniati, 2022). Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) model yang paling sesuai untuk menilai tingkat kepuasan penggunaan suatu sistem berdasarkan perspektif pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Sucantika (2022) tentang analisis tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), didapatkan hasil bahwa faktor isi (*content*) masuk dalam kategori puas dengan dengan skor 3,74, faktor keakuratan (*accuracy*) masuk dalam kategori puas dengan skor 3,85, faktor tampilan (*format*) masuk dalam kategori cukup puas

dengan skor 3,3, faktor kemudahan pengguna (*ease of use*) masuk dalam kategori cukup puas dengan skor 3,38, dan faktor ketepatan waktu (*timeliness*) masuk dalam kategori puas dengan skor 4,05, Faktor waktu memiliki nilai tertinggi dan Faktor tampilan memiliki nilai terendah.

Dari hasil penelitian Hafidah (2023) tentang Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna terhadap RME rawat jalan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berada dalam kriteria penilaian puas (skor: 3,74). Pada faktor isi (*content*) skor kepuasan 3,95, faktor keakuratan (*accuracy*) skor kepuasan 3,81, faktor tampilan (*format*) skor kepuasan 3,63, faktor kemudahan pengguna (*ease of use*) skor kepuasan 3,67, dan faktor ketepatan waktu (*timeliness*) skor kepuasan 3,62. Kelima faktor menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap RME rawat jalan, dengan *mean* tertinggi pada faktor *content* dan nilai *mean* terendah pada faktor *timeliness*. Hasil penelitian diperoleh bahwa belum ada kebijakan khusus atau Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penggunaan RME, sehingga peneliti bersama petugas rekam medis mengembangkan alur penggunaan RME.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada 15 Oktober 2023 di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Banjarmasin. Diperoleh informasi dari petugas rekam medis, bahwa rekam medis elektronik rawat jalan telah dilaksanakan pada 85,7% poliklinik yang ada. Rekam medis elektronik rawat inap dan instalasi gawat darurat belum sama sekali diberlakukan. Rekam medis elektronik mulai diberlakukan sejak bulan Januari 2023. Dari bulan Januari tersebut sampai sekarang, Rumah Sakit Sultan Suriansyah Banjarmasin belum pernah melakukan survei mengenai kepuasan pengguna rekam medis elektronik. Pada bagian isi rekam medis elektronik di Rumah Sakit Sultan Suriansyah Banjarmasin belum ada fitur tanda peringatan jika ada informasi yang belum diisi oleh perawat, masih sering terjadi kesalahan penginputan sehingga rekam medis elektronik masih kurang akurat, masih

belum ada buku panduan dari rumah sakit untuk penggunaan rekam medis elektronik, dan sering juga terjadi *down time* atau *loading* sehingga memperlambat dalam pekerjaan. Pengguna memiliki peran penting dalam penerapan suatu sistem, sehingga penelitian tentang kepuasan pengguna dalam sistem informasi akan memberikan kontribusi dalam optimalisasi rekam medis elektronik di Rumah Sakit Sultan Suriansyah Banjarmasin.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk membuat penelitian berjudul “Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Banjarmasin”. Dimana dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak RSUD Sultan Suriansyah dalam meningkatkan kualitas rekam medis elektronik rawat jalan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini “Bagaimana Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Banjarmasin? ”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Banjarmasin.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Berdasarkan Faktor Isi (*Content*).
- b. Mengetahui kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Berdasarkan Faktor Keakuratan (*Accuracy*).

- c. Mengetahui kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Berdasarkan Faktor Tampilan (*Format*).
- d. Mengetahui kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Berdasarkan Faktor Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*).
- e. Mengetahui kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Berdasarkan Faktor Waktu (*Timeliness*).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan atau dasar dalam pendalaman materi serta acuan dalam kelanjutan penelitian yang akan datang khususnya penelitian tentang Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Rekam Medis Elektronik**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan perbaikan untuk rekam medis elektronik dan memudahkan pengguna rekam medis elektronik dalam memberikan pelayanan, pengobatan, perawatan kepada pasien.

###### **b. Pengguna Rumah Sakit**

Hasil yang di peroleh dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah dalam meningkatkan kualitas rekam medis elektronik.

###### **c. Bagi Instansi Pendidikan**

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi perpustakaan STIKES Husada Borneo dan sebagai acuan bagi peneliti sejenis berikutnya .

###### **d. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan menambah ilmu, wawasan dan pengalaman untuk peneliti khususnya tentang rekam medis elektronik.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Banjarmasin” belum pernah dilakukan di instansi tersebut. Namun ada Terdapat penelitian sejenis yaitu:

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

No	Nama	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Sucantika (2022), Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Didapatkan hasil bahwa faktor isi masuk dalam kategori puas dengan skor 3,74, keakuratan masuk dalam kategori puas dengan skor 3,85, tampilan masuk dalam kategori cukup puas dengan skor 3,3, kemudahan pengguna masuk dalam kategori cukup puas dengan skor 3,38, dan waktu masuk dalam kategori puas dengan skor 4,05	Menggunakan metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ).	a. Metode penelitian Sucantika, (2022) menggunakan metode deskriptif kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif didukung kualitatif ( <i>mixed method</i> ). b. Penelitian Sucantika, (2022) menggunakan instrumen kuesioner, sedangkan penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dan pedoman wawancara
2	Hafidah (2023). Analisis Kepuasan Pengguna	Faktor <i>content</i> skor 3,95, faktor <i>accuracy</i> skor 3,81, faktor format skor 3,63, faktor	a. Menggunakan metode EUCS ( <i>End User Computing</i> )	a. Metode penelitian Hafidah, (2023) menggunakan

No	Nama	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.	<i>ease of use</i> skor kepuasan 3,67, dan faktor <i>timeliness</i> skor kepuasan 3,62.	skor <i>Satisfaction</i> . b. meneliti tentang rekam medis elektronik rawat jalan.	n metode kuantitatif deskriptif sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif didukung kualitatif ( <i>mixed method</i> ). b. Penelitian Hafidah, (2023) menggunakan teknik <i>probability propotional to size sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan teknik <i>Purposive sampling</i> c. Hafidah, (2023) menggunakan instrumen kuesioner, sedangkan penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dan pedoman wawancara
3	Putra (2019), Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Semen Padang Hospital	Penerapan (RME) rawat jalan sudah berjalan dengan lancar, dari segi <i>content</i> sudah terlaksana dengan baik hanya saja pada tampilan diagnosa masih ada struktur data tidak spesifik, dari keakuratan data sudah terminimalisir 90%	a. Menggunakan metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) b. meneliti tentang rekam medis elektronik	Metode penelitian Putra, (2019) menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan <i>case study</i> , sedangkan penelitian ini menggunakan

No	Nama	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)	dengan adanya RME, dan dari user petugas sudah mengerti dan sangat paham, hanya saja dokter menjelaskan aplikasi RME susah digunakan karena terkendala server pada aplikasi tersebut, pada bagian <i>format</i> sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta dari segi waktu RME sangat membantu petugas lebih efisien waktu dalam bekerja	rawat jalan.	metode kuantitatif didukung kualitatif ( <i>mixed method</i> ).