

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak dan investasi warga negara yang berhak atas kesejahteraan kesehatannya. Semakin meningkatnya pertumbuhan masyarakat di Indonesia, maka semakin meningkat pula taraf hidup masyarakat salah satunya di bidang kesehatan. Masyarakat yang hendak memeriksakan kesehatan dapat melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu rumah sakit (Krismanto & Irianto, 2020).

Menurut *World Health Organization* (WHO), Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi 3 sistem dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*prevensif*) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Pengertian rumah sakit juga dijelaskan menurut Permenkes No 4 tahun 2018 bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Implementasi rekam medis elektronik diharapkan dapat menunjang efektivitas waktu dalam pelayanan. Kepuasan pengguna rekam medis elektronik khususnya PMIK merupakan aspek penting untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu sistem informasi (Saryadi et al., 2025).

Kepuasan yang diberikan dari pengguna sistem informasi secara baik maupun buruk dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi. Keberhasilan penggunaan suatu sistem informasi ditentukan oleh seberapa baik penggunanya dapat memanfaatkannya (Amalia et al., 2024). Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan tenaga kesehatan secara keseluruhan terhadap interaksi dalam menggunakan rekam medis elektronik (Ramdani et al., 2023). Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit wajib memiliki rekam medis sebagai suatu standar pelayanan kesehatan (Kencana et al., 2019).

Menurut Permenkes RI Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Pengisian rekam medis wajib dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bertanggungjawab terhadap pelayanan yang telah diberikan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 2022). Rekam Medis Elektronik (RME) yang digunakan di RS TNI AL dr. Oepomo adalah sistem KANZA, yaitu sebuah sistem informasi rumah sakit yang terintegrasi dan dirancang untuk mendukung seluruh proses pelayanan kesehatan. Penggunaan KANZA dimulai sejak pasien melakukan pendaftaran di loket administrasi, kemudian data pasien secara otomatis terhubung dan dapat diakses oleh tenaga medis saat pemeriksaan dan pelayanan dokter. Selanjutnya, seluruh tindakan medis, resep obat, hingga hasil pemeriksaan akan tercatat dalam sistem, sehingga memudahkan proses dokumentasi dan pelacakan riwayat kesehatan pasien. Tidak hanya berhenti pada pelayanan medis, sistem KANZA juga mendukung bagian rekam medis dalam melakukan pengkodingan diagnosis dan

tindakan, sehingga menghasilkan data yang akurat dan konsisten sesuai standar rumah sakit.

Metode End User Computing Satisfaction adalah salah satu pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem dengan membandingkan sebuah harapan dengan kenyataan (Andini et al., 2022). *EUCS* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem informasi sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut (Triandika et al., 2021). Metode *EUCS* berfungsi untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Suatu sistem informasi dapat dianggap andal jika memiliki kualitas yang baik dan mampu memuaskan penggunanya (Rizqulloh & Putra, 2024).

Penelitian terdahulu yang berjudul “Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dengan Metode *EUCS* di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Banjarmasin” yang pernah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Suriansyah Banjarmasin dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berdasarkan faktor konten berada pada kategori puas (97,7%), faktor akurasi berada pada kategori puas (100%), faktor penampilan berada pada kategori puas (93,2%), faktor kenyamanan pengguna berada pada kategori puas kategori puas (93,2%) dan faktor waktu berada pada kategori puas (90,9%).

Penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar” yang pernah dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) adalah 51,2% responden merasa puas dilihat pada 5 dimensi *EUCS* (*End User Computing Satisfaction*) diperoleh hasil responden merasa puas (skor 3,26) bahwa *content* (isi) masuk ke dalam kategori puas (3,41), *accuracy* (keakuratan) masuk dalam kategori puas (3,22), *format* (tampilan) masuk dalam kategori puas (3,16), *ease of use* (kemudahan pengguna) masuk dalam kategori puas (3,24), dan *timeless* (ketepatan waktu) masuk dalam kategori puas (3,27) (Utami, 2024).

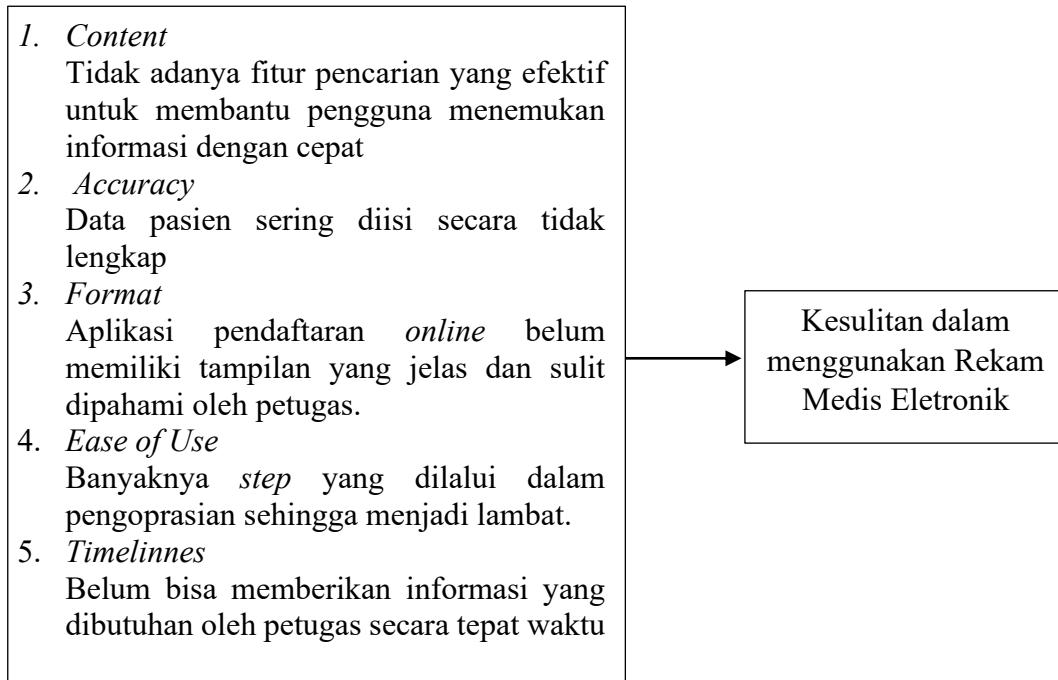
Menurut beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa dalam penyelesaian penelitian ini tidak hanya menggunakan teori *EUCS* tetapi bisa menggunakan beberapa metode lainnya salah satunya adalah menggunakan teori TAM. Dalam upaya memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi, berbagai teori telah dikembangkan. Salah satu teori yang banyak digunakan adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang berfokus pada dua aspek utama: *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). *TAM* menekankan bahwa penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh bagaimana pengguna memandang manfaat dan kemudahan suatu sistem dalam mendukung aktivitas petugas, namun peneliti memilih menggunakan teori EUCS dikarenakan metode ini cocok dengan penelitian saya karena penyelesaian menggunakan *EUCS* lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir dengan mengukur berbagai aspek, seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dari sistem.

Teori ini berorientasi pada pengalaman keseluruhan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, sehingga memberikan penilaian yang lebih komprehensif terhadap keberhasilan sistem informasi. Perbedaan mendasar antara kedua teori ini terletak pada fokus dan tujuan pengukurannya. TAM lebih diarahkan untuk memahami faktor-faktor yang mendorong *adoption* atau penerimaan teknologi, sementara *EUCS* berorientasi pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem yang sudah diterapkan. Dengan demikian, pendekatan *EUCS* lebih relevan digunakan dalam konteks penelitian ini, di mana tujuan utama adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang telah digunakan.

Berdasarkan pengamatan survei awal pada saat magang pada bulan februari sampai dengan maret 2025 peneliti melakukan wawancara kepada kepala ruangan rekam medis bahwa menemukan permasalahan diketahui beberapa permasalahan dalam implementasi rekam medis elektronik yaitu jaringan sering eror dan komputer sangat lambat, sehingga hal tersebut bisa mempengaruhi petugas petugas rekam medis.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti memilih topik penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Petugas Dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Menggunakan Metode *EUCS* di Rumah Sakit TNI AL Dr. Oepomo Surabaya” dan peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui gambaran tentang kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik .

1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah

1.3 Batasan Masalah

Keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti, maka penelitian difokuskan untuk mendeskripsikan kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik menggunakan Metode *EUCS* terdapat variabel *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* di Rumah Sakit TNI AL Dr. Oepomo Surabaya.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah mengacu berdasarkan batasan masalah yaitu “Bagaimana Kepuasan Petugas dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit TNI AL Dr Oepomo Surabaya?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi kepuasan pengguna dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan metode *EUCS* di Rumah Sakit di TNI AL Dr. Oepomo.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pengguna dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan Metode *EUCS* pada faktor *content* di Rumah Sakit di TNI AL Dr. Oepomo.
2. Mengidentifikasi kepuasan pengguna dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan metode *EUCS* pada faktor *accuracy* di Rumah Sakit di TNI AL Dr. Oepomo.
3. Mengidentifikasi kepuasan pengguna dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan metode *EUCS* pada faktor *format* di Rumah Sakit di TNI AL Dr. Oepomo.
4. Mengidentifikasi kepuasan pengguna dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan metode *EUCS* pada faktor *timeliness* di Rumah Sakit di TNI AL Dr. Oepomo.
5. Mengidentifikasi kepuasan pengguna dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan berdasarkan metode *EUCS* pada faktor *easy of use* di Rumah Sakit di TNI AL Dr. Oepomo.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Menambah wawasan tentang kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan menggunakan metode *EUCS*.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan untuk melihat kepuasan petugas dalam menggunakan rekam medis elektronik.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Menambah kepustakaan dan sebagai bahan penelitian selanjutnya mengenai gambaran kepuasan petugas dalam penggunaan rekam medis elektronik.