

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, penemuan pengetahuan secara cepat diberbagai bidang ilmu telah menjadi fenomena di seluruh dunia. Penerapan sistem informasi dalam bidang kesehatan adalah salah satu contohnya. Berdasarkan Menteri Kesehatan RI, (2020) pemerintah Indonesia melalui Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2020 - 2024 menyebutkan bahwa salah satu tujuan strategis yang akan dicapai pemerintah adalah meningkatkan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas melalui salah satu upayanya dengan menyelenggarakan digitalisasi rekam medis dan rekam medis *online* dan fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan untuk menggunakan RME (Faida et al., 2023).

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan sistem informasi kesehatan yang terkomputerisasi yang dibuat dan dirujuk oleh staf yang berwenang. Salah satu contoh dari penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Karena adanya persepsi tentang terkait susah penerapan RME dalam hal infrastruktur, teknologi, dan sumber daya manusia, tingkat adopsi RME di Indonesia masih rendah (Muchlis & Sulistiadi, 2023).

Agar sebuah sistem dapat dianggap efektif, sistem tersebut tidak hanya harus memberikan nilai tambah bagi organisasi, namun juga harus memberikan

dampak positif bagi para penggunanya, antara lain dengan meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, maka semakin puas juga kepuasan pengguna (Sarayar et al., 2023). Kualitas sistem dapat diukur oleh beberapa teori, salah satunya yaitu teori oleh (Delone & Mc Lean, 1992). Indikator pengukuran kualitas sistem oleh DeLone & McLean adalah *response time* (Kecepatan Akses), *reliability* (Keandalan Sistem), *flexibility* (fleksibilitas), *security* (keamanan).

Teknologi informasi yang baik tidak hanya dilihat kesempurnaan sistem yang dibuat tetapi kepuasan pengguna pada saat menggunakan sistem informasi. Meskipun sering kali diabaikan atau tidak diperhatikan, kepuasan petugas kesehatan merupakan aspek penting dalam perawatan pasien. Penyedia layanan kesehatan yang tidak puas atau kecewa akan mengalami penurunan produktifitas dan efisiensi dalam bekerja (Faida & Jannah, 2019).

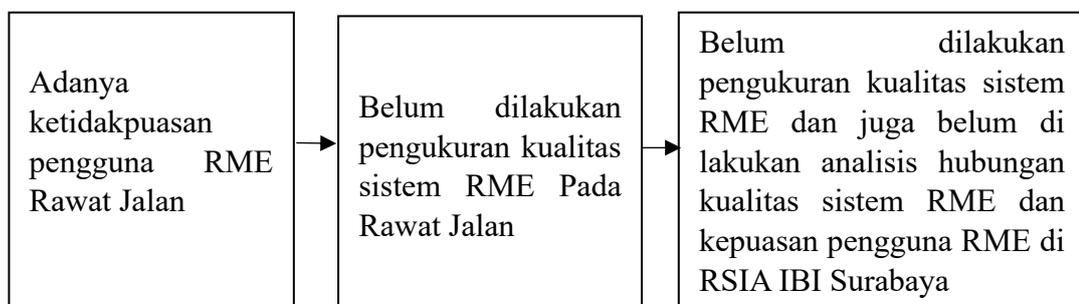
Peneliti melakukan pengukuran kepuasan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah salah satu model yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Model ini terdiri dari 5 variabel, yaitu variabel *content*, *accuracy*, *easy of use*, *format dan timeliness*. Keunggulan dari metode EUCS adalah metode ini menekankan pada tingkat kepuasan pengguna dengan menilai ketepatan sistem, isi, tampilan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna.

Pada RSIA Ikatan Bidan Indonesia Surabaya saat ini sudah diterapkan sistem pelayanan berbasis RME yang di mana hanya pada instalasi rawat jalan saja, sedangkan rawat inap belum diterapkan. Berdasarkan hasil survei awal, peneliti mengukur tentang kepuasan pengguna RME pada rawat jalan. Kemudian data tersebut dibagi menjadi 3 kategori yaitu baik, cukup, dan kurang yang mana pemilihan pertanyaan sangat tidak setuju, tidak setuju masuk dalam kategori kurang. Netral masuk kategori cukup, dan sangat setuju dan setuju dikategorikan baik. Sesuai dengan kategori tersebut, maka didapatkan hasil kurang sebesar 5%.

Dapat disimpulkan bahwa masih ada kurang puas kepuasan pengguna RME pada rawat jalan. Maka dari itu, diharuskan adanya analisis lebih dalam terkait dengan kepuasan pengguna RME dengan hubungan kualitas sistem RME, sehingga dapat diketahui bahwa kualitas sistem RME yang menimbulkan ketidakpuasan bagi pengguna RME.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan permasalahan yang didapatkan maka digambarkan bagan identifikasi masalah pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Bagan Identifikasi Penyebab Masalah

Dari Gambar 1.1 permasalahan yang peneliti temukan di RSIA IBI Surabaya sudah dilakukan RME pada instalasi rawat jalan sejak September 2023, tetapi belum dilakukan pengukuran kualitas sistem RME. Pada saat peneliti melakukan survei awal mengukur kepuasan pengguna didapatkan data bahwa ada pengguna yang merasa kurang puas terhadap penggunaan RME yaitu sebesar 5%. Peneliti melakukan analisis lebih dalam terkait dengan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME. Peneliti mengharapkan penelitian ini bisa juga menjadi pengkajian ulang RSIA IBI Surabaya dalam melakukan modifikasi sistem RME jika kualitas sistem RME kurang baik, dan penyempurnaan sistem RME jika ada yang kurang sempurna.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian utama dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah terdapat hubungan kualitas sistem RME dan kepuasan pengguna RME pada rawat jalan di RSIA Ikatan Bidan Indonesia Surabaya pada bulan Maret – Mei 2024.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME di instalasi rawat jalan RSIA Ikatan Bidan Indonesia Surabaya?.

## **1.5 Tujuan**

### 1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME di instalasi rawat jalan RSIA Ikatan Bidan Indonesia Surabaya.

### 1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kualitas sistem RME di instalasi rawat jalan RSIA Ikatan Bidan Indonesia Surabaya.
2. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME di instalasi rawat jalan RSIA Ikatan Bidan Indonesia Surabaya.
3. Menganalisis hubungan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME di instalasi rawat jalan RSIA Ikatan Bidan Indonesia Surabaya.

## **1.6 Manfaat**

### 1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu dan pengetahuan yang berkaitan dengan hubungan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME.

### 1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam pelaksanaan RME untuk pelayanan kesehatan.

### 1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Menambah kepustakaan dan sebagai bahan referensi dalam penerapan sistem informasi bidang rekam medis dan informasi kesehatan serta dapat

digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pengetahuan pembelajaran seluruh mahasiswa terkait RME dan juga sebagai acuan bagi peneliti di masa mendatang terkait hubungan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME.