

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi saat ini sudah sangat maju khususnya di Indonesia pada dasarnya untuk memudahkan pekerjaan penggunanya. Perkembangan komunikasi dan teknologi penting untuk mengurangi penggunaan sistem pelayanan tradisional yang jarang digunakan (Adiningsih, Suada Putri and Boko, 2022). Setiap rumah sakit mempunyai tugas menyelenggarakan sistem informasi SIMRS yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan yaitu: pemasangan rekam medis, sesuai dengan kualifikasi spesialisasinya, mengelola informasi dan informasi kesehatan (Nurul Khatimah Ismatullah, Aris Puji Widodo and Sri Achadi Nugraheni, 2022).

Sesuai dengan Permenkes RI Nomor 24 tahun 2022 Bab I pasal 1 “Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien”. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 juga mengatur bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, menjamin kepastian hukum dalam pengelolaan dan pengendalian rekam medis pasien serta untuk menjamin keamanan. Rekam medis pasien harus disimpan secara elektronik dan kerahasiaan, integritas dan ketersediaan informasi rekam medis (Menteri Kesehatan, 2022).

Perkembangan rekam medis elektronik merupakan sistem informasi kesehatan terkomputerisasi yang berisi data pasien yang dapat dilengkapi

dengan sistem pendukung keputusan dan diterima oleh pengguna rekam medis yang terdiri dari rekam medis, dokter, perawat dan tenaga medis lainnya. Rekam medis elektronik sangat penting untuk manajemen yang mengelola masalah kesehatan untuk mencapai perawatan pasien yang lebih baik (Lina *et al.*, 2023). Kemampuan alat rekam medis untuk mengoperasikan komputer (SIMRS) juga merupakan faktor penting dalam mendukung pengembangan RME (Alfiansyah *et al.*, 2020).

Dalam penggunaan RME diperlukan observasi dan evaluasi terhadap sistem RME *Medify* untuk memberikan informasi tentang kemajuan kegiatan yang dilakukan dan pengawasan dalam pelaksanaannya. Salah satu model evaluasi yang dapat digunakan adalah metode *End user Computing Satisfaction* (EUCS) metode evaluasi ini adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap pengukuran sistem informasi kepuasan petugas saat menggunakan RME, selain aspek teknis yaitu faktor konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu adalah tingkat kepuasan pengguna akhir sangat penting untuk dilakukan, yaitu model evaluasi yang memperhitungkan (*satisfaction*) (Doll and Torkzadeh, 1989)

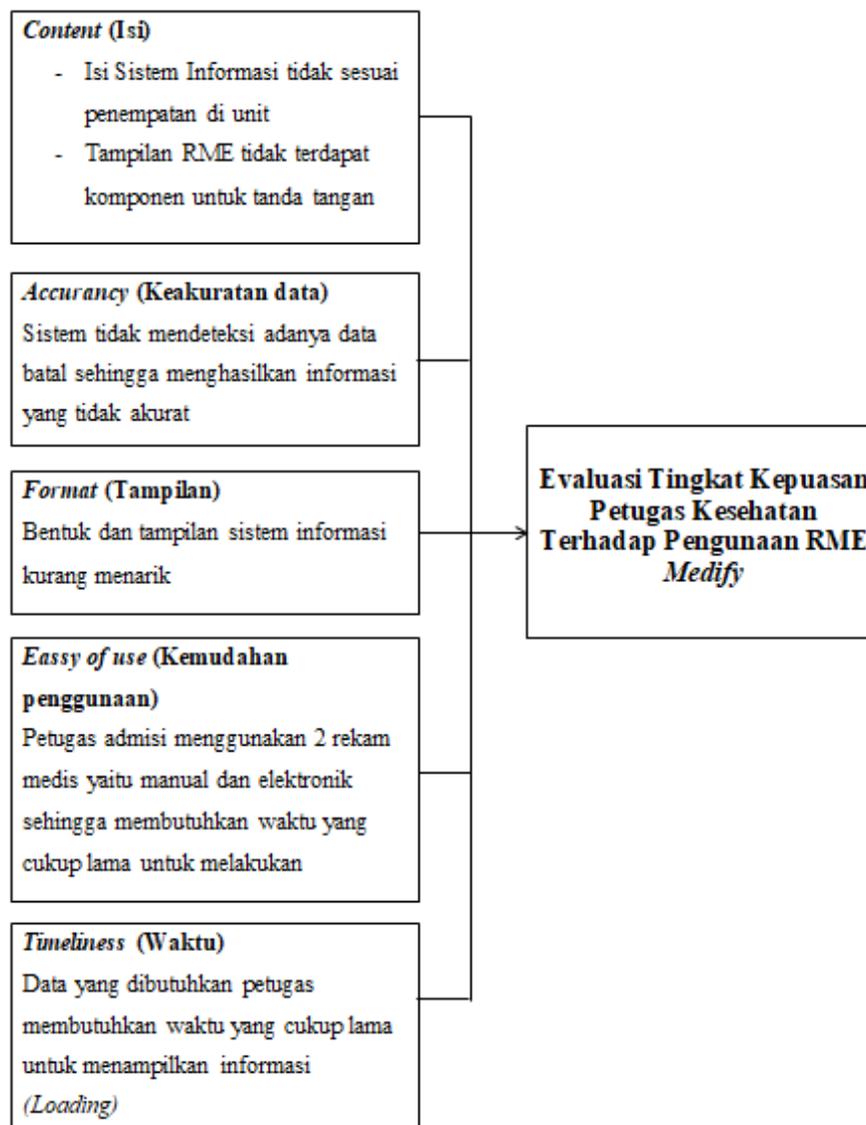
Berdasarkan survei awal pada tanggal 29 April 2024, peneliti melakukan observasi terhadap RME *Medify* dan dalam wawancara dengan salah satu petugas unit rekam medis, terlihat bahwa petugas tidak puas dengan penggunaan RME *Medify* yaitu dalam hal isi bahkan pada suatu informasi yang dibuat tidak memenuhi yang diinginkan.

Menurut hasil penelitian dari (Adiningsih, Suada Putri and Boko, 2022) mengemukakan bahwa seluruh variabel independen yang terdapat dari isi, format, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yusuf *et al.*, 2021) bahwa terdapat dua variabel yang memiliki penilaian kurang mempengaruhi bagi responden yaitu variabel akurasi dan format yang mengacu pada kategori kurang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Ismatullah, 2023) menyimpulkan bahwa pengukuran setiap variabel dengan model evaluasi EUCS didasarkan pada hasil uji coba terhadap variabel yang diteliti dan signifikansi terhadap variabel yaitu *ease of use* dan *format*, variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel *content*, *accuracy* dan *timeliness*.

Hal penting yang harus dilakukan rumah sakit adalah melakukan penilaian untuk mengukur keberhasilan sistem informasi yaitu kepuasan pengguna sistem informasi (Aswad A Azrul, Dai Roviana H and Ahaliki Budiyo, 2022). Di Rumah Sakit TK. III Brawijaya belum menyelenggarakan evaluasi mengenai petugas kesehatan unit rekam medis terhadap penggunaan RME *Medify*, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi lebih lanjut mengenai “Tingkat Kepuasan Petugas Kesehatan Terhadap Penggunaan RME *Medify* Dengan Metode EUCS di Rumah Sakit TK. III Brawijaya”. Evaluasi menggunakan metode EUCS lebih menekankan pada kepuasan RME, suatu metode yang menentukan evaluasi pengguna secara keseluruhan berdasarkan pengalaman pengguna untuk mengevaluasi kepuasan petugas sehubungan

dengan kualitas layanan yang dilakukan untuk memfasilitasi akses ke setiap menu RME.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Dari Gambar 1.1 Identifikasi masalah yang diperoleh berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada saat survei awal terhadap salah satu petugas menunjukkan bahwa pada indikator *content* (isi) dari RME *Medify* yang tidak sesuai dengan penempatan di unit sehingga harus memilah kembali yang dibutuhkan pada unit dan tidak ada komponen untuk penandatanganan yang dibutuhkan sehingga perlunya perubahan pada sistem. Indikator tampilan (*format*) antarmuka pengguna sulit dipahami sehingga tidak mudah dalam melakukan pekerjaannya. Accuracy (keakuratan data) seringkali menghasilkan informasi yang salah, data yang dihasilkan oleh RME *Medify* terkadang tidak sepenuhnya akurat, sehingga tidak mungkin mendeteksi apakah pasien telah membatalkan kunjungan. *Eassy of Use* (Kemudahan penggunaan) petugas juga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mempelajari sistem RME dan terlebih rumah sakit menggunakan dua catatan yaitu secara RME dan secara manual. *Timeliness* (Waktu) pada RME tidak memberikan informasi yang diperlukan secara tepat waktu dan terus menerus ketika mencari informasi pasien. Oleh karena itu, indikator-indikator ini diperlukan untuk menilai kepuasan petugas kesehatan terhadap RME *Medify* menggunakan metode EUCS di Rumah Sakit TK. III Brawijaya. Menurut (Doll and Torkzadeh, 1989) kemudahan penggunaan sistem mencakup seluruh proses dari awal hingga akhir, terdiri dari entri data, pemrosesan dan layanan data, serta tampilan data akhir yang digunakan oleh pengguna akhir.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, dalam penelitian ini penulis mengevaluasi penggunaan RME dengan menggunakan metode EUCS yang terdiri dari variabel *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness*. Dimana peneliti akan memfokuskan pada pengaruh indikator - indikator EUCS pada RME untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna di Rumah Sakit TK. III Brawijaya.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Kesehatan Terhadap RME *Medify* dengan menggunakan metode EUCS di Rumah Sakit TK. III Brawijaya?”

### 1.5 Tujuan

#### 1.5.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap penggunaan RME *Medify* dengan menggunakan metode EUCS di Rumah Sakit TK. III Brawijaya.

#### 1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap RME *Medify* di Rumah Sakit TK. III Brawijaya dari dimensi *Content*,

2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap RME *Medify* di Rumah Sakit TK. III Brawijaya dari dimensi *Accuracy*,
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap RME *Medify* di Rumah Sakit TK. III Brawijaya dari dimensi *Format*,
4. Mengidentifikasi tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap RME *Medify* di Rumah Sakit TK. III Brawijaya dari dimensi *Ease of use*,
5. Mengidentifikasi tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap RME *Medify* di Rumah Sakit TK. III Brawijaya dari dimensi *Timeliness*.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna rekam medis elektronik menggunakan metode EUCS di Rumah Sakit TK. III Brawijaya

### **1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit TK. III Brawijaya**

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi rumah sakit mengenai kepuasan pengguna rekam medis elektronik, serta dapat meningkatkan mutu pelayanan unit rekam medis untuk pihak Rumah Sakit

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

Menambah kepustakaan dan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kualitas mutu pembelajaran dalam kepuasan pengguna sistem informasi bidang rekam medis dan informasi kesehatan serta dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pengetahuan pembelajaran seluruh mahasiswa.