

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 3 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Salah satu inofasi dari perkembangan teknologi informasi dibidang kesehatan yaitu, peralihan penyelenggaraan pencatatan dan pelaporan dari yang dulunya berbasis kertas, kini beralih dalam bentuk sistem informasi manajemen Rumah Sakit, baik dalam proses pelayanan di unit rekam medis, sumber daya manusia (SDM), keuangan, aset dan kepentingan lainnya yang berkaitan dengan proses di Rumah Sakit, sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan lebih efisien dan efektif.

Rumah Sakit wajib meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini agar dapat bersaing dengan baik. Salah satu perkembangan teknologi tersebut adalah Rekam Medis Elektronik. Rekam Medis Elektronik didukung dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dalam Pasal 1 yang disebutkan bahwa sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan menyebarkan informasi elektronik (Pemerintah Indonesia, 2016). Penggunaan rekam medis kesehatan elektronik menghasilkan sistem secara khusus memfasilitasi berbagai kemudahan bagi pengguna, seperti proses kelengkapan data, alert-alert, sistem pendukung keputusan klinis dan data klinis dengan pengetahuan medis dan alat lainnya (Darwito, Yuliana and Azkiya, 2016).

Kepuasan Penyelenggara layanan kesehatan memang sangat penting, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau terlupakan. Penyelenggara kesehatan yang

kecewa atau tidak puas akan menjadi kurang produktif dan efisien. Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi mempunyai keuntungan dan dampak yang sangat penting bagi suatu instansi secara keseluruhan. Apabila pengguna belum merasa puas, maka suatu aplikasi dianggap tidak dapat berjalan dengan baik begitu pula sebaliknya. Karena hal ini akan menjadi sangat penting bagi pihak instalasi dalam mengambil kebijakan untuk memperbaiki aplikasi yang digunakan untuk mencapai kepuasan bersama dalam meningkatkan mutu pelayanan (Faida and Jannah, 2019).

Salah satu metode yang dapat digunakan penelitian untuk melihat kepuasan pengguna RME yaitu dengan model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. EUCS meliputi 5 instrumen yang terdiri: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* (Doll & Torkzadeh, 1988). Model EUCS merupakan model yang paling sesuai dengan penilaian tingkat kepuasan penggunaan suatu sistem berdasarkan perspektif pengguna dibandingkan dengan model yang lain seperti PIECES, TAM dan HOT FIT. Model TAM dan HOT FIT yang lebih menekankan pada tingkat penerimaan suatu sistem informasi yang telah dikembangkan untuk kepentingan organisasi perusahaan (Rini, 2019). Sedangkan, model PIECES berfokus sebagai analisis awal suatu sistem untuk menentukan bentuk sistem yang harus dibangun (Junianto, 2014)

RME di Rumah Sakit Marinir Ewa Pangalila mulai diterapkan di Instalasi Rawat Jalan, Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada bulan Desember tahun 2023. Penggunaan RME ini tentunya tidak lepas dari pengguna (petugas) untuk mengoperasikannya. Dengan diterapkannya RME tentunya petugas akan merasakan kepuasan. Apabila seorang petugas merasa puas dengan pekerjaannya maka akan menunjukkan sifat yang positif dalam melakukan pekerjaannya (Rachmawati et al., 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis diloket pendaftaran penggunaan RME sangat membantu dan mempercepat pekerjaan petugas. Tetapi terdapat permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan petugas terhadap penggunaan RME di Rumah Sakit Marinir Ewa. Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul “Tinjauan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik

Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Rumah Sakit Marinir Ewa Pangalila”.

1.2 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Marinir Ewa Pangalila dengan model pengukuran yang digunakan EUCS.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi RME berdasarkan kepuasan pengguna pada isi (*Content*).
2. Mengidentifikasi RME berdasarkan kepuasan pengguna pada keakuratan (*Accuracy*).
3. Mengidentifikasi RME berdasarkan kepuasan pengguna pada tampilan (*Format*).
4. Mengidentifikasi RME berdasarkan kepuasan pengguna pada kemudahan pengguna (*Ease of Use*).
5. Mengidentifikasi pengguna pada ketepatan waktu (*Timeliness*).
6. Mengidentifikasi RME berdasarkan kepuasan pengguna instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Marinir Ewa Pangalila.