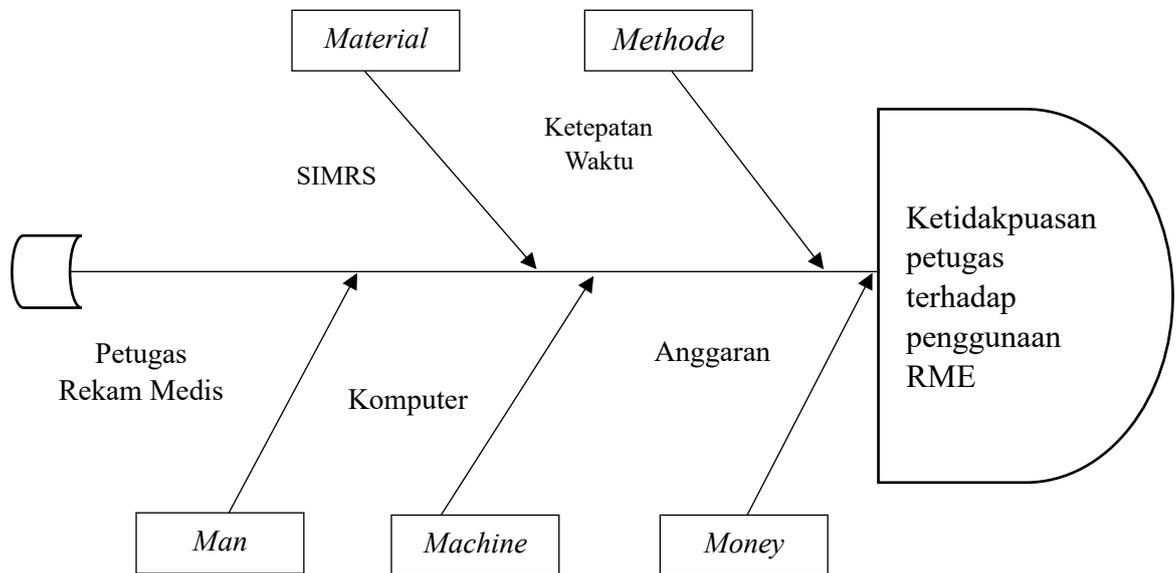


4.2 Identifikasi Masalah



Gambar 4.2 *Fishbone* Diagram

Berdasarkan gambar *Fishbone* diatas terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan petugas terhadap penggunaan RME yaitu *Man*, *Machine*, *Material*, *Methode* dan *Money*.

1. *Man* : Terdapat petugas yang masih kesulitan dalam mengoperasikan sistem RME.
2. *Machine* : Terkadang masih terjadi loading sistem RME sehingga menghambat proses pengimputan data.
3. *Material* : Masih terdapat tampilan informasi pada sistem RME yang kurang lengkap.
4. *Methode* : Ketepatan waktu dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan petugas.
5. *Money* : Membutuhkan anggaran yang besar dalam pelaksanaan RME.

4.3 Penentuan Prioritas Masalah

4.3.1 Penentuan Prioritas Masalah

Tinjauan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan metode USG. Metode USG adalah metode penentuan prioritas masalah kesehatan dengan memperhatikan

kegawatannya, keseriusannya, dan peluang berkembangnya masalah kemudian diberi skor penilaian (Pertiwi, 2021). Adapun penjelasan kriteria penilaian adalah:

1. *Urgency* (kegawatan), dengan melihat dari tersedia tidaknya waktu, dan mendeksak tidaknya masah tersebut untuk diselesaikan.
2. *Seriousness* (keseriusan), dengan melihat dampak masalah tersebut terhadap produktivitas kerja, status kesehatan, kerugian ekonomi, mutu pelayanan, dan sebagainya.
3. *Growth* (berkembangnya masalah), dengan melihat peluang perkembangan masalah sehingga sulit dicegah.

Umumnya digunakan skor dengan skala tertentu. Misalnya penggunaan skor skala 1-5. Semakin tinggi tingkat urgensi, serius, atau pertumbuhan masalah tersebut, maka semakin tinggi skor untuk masing-masing unsur tersebut (Hartono et al., 2018).

Tabel 4.1 Penentuan Prioritas Masalah dengan USG

No.	Masalah	U	S	G	Total	Rangking
1.	Adanya petugas yang masih kesulitan dalam penggunaan RME	2	3	2	7	IV
2.	Sisi tampilan pada sistem RME	5	5	3	13	I
3.	Kurang lengkapnya informasi pada sistem RME	4	5	3	12	II
4.	Masih terdapat data yang kurang akurat pada sistem RME	4	4	3	11	III
5.	Ketepatan waktu dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan petugas	2	2	2	6	V

Keterangan : 5 : Sangat Besar

4 : Besar

3 : Sedang

2 : Kecil

1 : Sangat Kecil

Dari tabel diatas masalah mengenai sisi tampilan pada sistem RME memiliki prioritas tertinggi dengan total skor 13, masalah mengenai kurang lengkapnya informasi pada sistem RME memiliki skor 12, masalah mengenai masih adanya

data yang kurang akurat pada sistem RME memiliki skor 11, mengenai kesulitan petugas terhadap penggunaan RME memiliki skor 7 dan masalah dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan petugas ketepatan waktu memiliki skor 6.

4.3.2 Identifikasi Kepuasan Petugas Terhadap Penggunaan RME

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara mengenai kepuasan terhadap penerapan RME di RS Marinir Ewa Pangalila kepada petugas rekam medis di unit pendaftaran termasuk dalam kategori Puas. Hal ini dikarenakan dengan adanya penerapan RME sangat mempercepat dalam melakukan pelayanan kesehatan, hanya saja masih terdapat beberapa faktor kekurangan.

4.3.3 Identifikasi Kepuasan Penggunaan RME Dari Aspek Isi (*Content*)

Variabel isi (*Content*) ini digunakan untuk mengukur kesesuaian isi informasi yang dihasilkan oleh sistem. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara kepuasan pengguna terhadap isi (*Content*) kepada petugas rekam medis di Rumah Sakit Marinir Ewa Pangalila termasuk dalam kategori Puas, hal ini dikarenakan sistem RME di RS Marinir Ewa Pangalila menghasilkan informasi yang dapat membantu dalam mengerjakan pekerjaan petugas, contoh : dengan adanya *history* pasien dapat membantu petugas mengetahui riwayat penyakit pada pasien tersebut, hanya saja terkadang masih ada diagnosa yang belum terisi dengan lengkap.

4.3.4 Identifikasi Kepuasan Penggunaan RME Dari Aspek Keakuratan

(*Accuracy*)

Variabel keakuratan (*Accuracy*) ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap ketepatan dan keakuratan informasi yang dihasilkan sistem. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara kepuasan pengguna terhadap keakuratan (*Accuracy*) kepada petugas rekam medis di RS Marinir Ewa Pangalila termasuk dalam kategori Kurang Puas. Hal ini dapat dilihat dari data kunjungan pasien pada sistem RME yang tidak pernah mengalami kesalahan data atau duplikasi nomor rekam medis pada pasien baru maupun lama, tetapi petugas belum bisa menarik laporan data kunjungan pasien baik bulanan, triwulan dan tahunan dari sistem RME.

4.3.5 Identifikasi Kepuasan Penggunaan RME Dari Aspek Tampilan

(Format)

Variabel tampilan (*Format*) ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan sistem dan estetika antarmuka. Sistem yang menarik pada tampilannya dapat membuat pengguna tidak merasa lelah dan bosan. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara kepuasan pengguna terhadap isi (*Format*) kepada petugas rekam medis di RS Marinir Ewa Pangalila termasuk dalam kategori Puas, hal ini dikarenakan sistem RME Rumah Sakit Marinir Ewa Pangalila memiliki fitur yang teratur dan mudah dimengerti oleh pengguna.

4.3.6 Identifikasi Kepuasan Penggunaan RME Dari Aspek Kemudahan

Pengguna (Ease of Use)

Variabel kemudahan dalam penggunaan (*Ease Of Use*) ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara kepuasan pengguna terhadap kemudahan pengguna (*Ease of Use*) kepada petugas rekam medis di RS Marinir Ewa Pangalila termasuk dalam kategori Puas, hal ini dikarenakan pengguna merasa terbantu dengan adanya petunjuk yang jelas dalam penggunaan sistem RME di RS Marinir Ewa Pangalila.

4.3.7 Identifikasi Kepuasan Penggunaan RME Dari Aspek Ketepatan Waktu

(Timeliness)

Variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kecepatan dan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu (*Timeliness*) kepada petugas rekam medis di Rumah Sakit Marinir Ewa Pangalila termasuk dalam kategori Puas, hal ini dikarenakan sistem RME di RS Marinir Ewa Pangalila dapat menyediakan informasi yang terkini dengan cepat dan tepat, yang artinya sistem dapat menghasilkan informasi yang pengguna butuhkan secara tepat waktu.