

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir, pencatatan rekam medis pasien mengalami transformasi dari format kertas ke sistem elektronik. Perubahan ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2022 tentang mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengimplementasikan RME pasal 3(1), guna meningkatkan efisiensi dan akurasi data dengan batas waktu pelaksanaan hingga 31 Desember 2023. Hingga 11 November 2023, tercatat sebanyak 2.498 fasilitas pelayanan kesehatan (Fasyankes) telah terintegrasi dengan platform SATUSEHAT. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan per 15 Februari 2024, jumlah pengguna RME tercatat sebanyak 23.870 Fasyankes atau sekitar 42,55% dari total 56.093 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024)

Dalam konteks rumah sakit, pendaftaran pasien merupakan tahap awal yang krusial bagi pengalaman pasien dan efisiensi operasional. Penerapan RME bertujuan mempercepat akses informasi medis, meningkatkan akurasi pencatatan, dan mengurangi kesalahan administratif. Studi oleh Vidiarti dan Mulyanti (2023) menunjukkan bahwa strategi manajemen yang tepat dalam penerapan RME dapat meningkatkan kualitas layanan, karena tenaga medis lebih cepat

Selain meningkatkan layanan, penerapan RME juga dapat mengurangi waktu pendaftaran, meningkatkan akurasi data, serta memperbaiki akses informasi pasien. Namun, tingkat kepuasan pengguna masih tergolong rendah hingga sedang, yang dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan dukungan teknis (Andini et al., 2022).

*User experience* menjadi faktor kunci keberhasilan penerapan RME. Susanto et al. (2022) menegaskan bahwa evaluasi *user experience* penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Penelitian oleh Ismanro et al. (2024) juga menunjukkan bahwa desain antarmuka pengguna (UI) dan *user experience* yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan sistem digital rumah sakit. Faktor-faktor seperti keterbacaan informasi, navigasi yang intuitif, dan kemudahan akses terhadap fitur sangat memengaruhi pengalaman pengguna. Namun, selain memberikan dampak positif, desain *user experience* yang buruk dalam sistem RME dapat menimbulkan berbagai masalah yang merugikan, baik bagi pasien maupun tenaga medis.

Beberapa dampak negatif yang muncul akibat *user experience* yang buruk antara lain meningkatnya kesalahan input data, peningkatan waktu pendaftaran dan waktu tunggu, frustrasi dan ketidaknyamanan pengguna, kesulitan dalam mengakses fitur dan informasi, serta beban tambahan bagi tenaga medis dan petugas administrasi (Ismanro et al., 2024). Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan mengenai manfaat RME, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, khususnya dalam proses

pendaftaran pasien. Ridwan et al. (2024) mengungkapkan bahwa sistem yang dirancang dengan baik dan ramah pengguna dapat meminimalkan kesalahan dalam pemasukan data serta mempercepat proses pendaftaran pasien.

Hasil studi pendahuluan di rumah sakit Pertamina Cirebon pada tanggal 27 Mei 2025 berdasarkan hasil observasi dengan Petugas Pendaftaran yang berjumlah 3 orang bahwa sudah sesuai antara SOP dengan sistem RME yang digunakan karena memudahkan proses pendaftaran dan pengelolaan data pasien. Namun, masih ditemukan kendala berupa gangguan jaringan dan permasalahan pada sistem BPJS yang dapat memengaruhi kelancaran proses pendaftaran pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi *User Experience* Rekam Medis Elektronik di bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Pertamina Cirebon”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka yang menjadi fokus utama permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi *user experience* sistem Rekam Medis Elektronik pendaftaran di Rumah Sakit Pertamina Cirebon tahun 2025?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Mengevaluasi *user experience* sistem RME dalam proses pendaftaran di Rumah Sakit Pertamina Cirebon tahun 2025

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan teori dan literatur terkait *user experience* dalam sistem RME di rumah sakit.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

#### a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai *user experience* RME dalam meningkatkan pendaftaran pasien.

#### b. Bagi ITEkes Mahardika

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan kurikulum dan riset di bidang teknologi kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan sistem RME dan *user experience* dalam pelayanan kesehatan.

#### c. Bagi Profesi Keilmuan

Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi akademisi dan praktisi dibidang teknologi informasi kesehatan mengenai *user experience* RME.

#### d. Bagi Petugas Kesehatan

Penelitian ini dapat membantu tenaga kesehatan dalam mengoptimalkan penggunaan sistem RME, sehingga

meningkatkan efisiensi kerja serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan data pasien.

e. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi awal sebagai landasan teoritis dan praktis dalam melakukan evaluasi sistem Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis *user experience* di lingkungan rumah sakit.

### 1.5. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang Rekam Medis Elektronik (RME) telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya dengan fokus yang berbeda-beda. Untuk memastikan keaslian penelitian ini, berikut adalah perbandingan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan.

1. Dhamar & Rahayu (2020) “Pengalaman Perawat dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta”

Penelitian ini meneliti pengalaman perawat dalam penggunaan RME di Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi. Fokus utama penelitian adalah memahami bagaimana perawat menggunakan sistem RME dalam praktik keperawatan sehari-hari.

Persamaan: Kedua penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman pengguna sistem RME di rumah sakit, dan keduanya fokus pada aspek penggunaan sistem RME dalam konteks pelayanan kesehatan.

Perbedaan: Penelitian ini mengkaji *user experience* dalam proses pendaftaran, sedangkan penelitian terdahulu lebih menyoroiti pengalaman subjektif perawat secara umum, Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan observasi sedangkan Dhamar & Rahayu menggunakan fenomenologi, Penelitian ini menggunakan lembar observasi terstruktur sedangkan penelitian sebelumnya lebih mengandalkan observasi partisipatif, Penelitian ini fokus pada petugas pendaftaran, sedangkan Dhamar & Rahayu fokus pada perawat.

2. Rijatullah et al. (2020) “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Penggunaan Resep Elektronik”

Penelitian ini meneliti pengaruh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan terhadap sikap pengguna dalam penggunaan resep elektronik menggunakan metode kuantitatif berbasis survei dengan analisis regresi.

Persamaan: Penelitian ini dan penelitian oleh Rijatullah, Suroso, dan Rujito (2020) sama-sama membahas aspek penggunaan sistem elektronik di bidang kesehatan dan teknologi, Mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi kesehatan, Mempertimbangkan aspek kemudahan penggunaan sebagai variabel penting

Perbedaan: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sedangkan Rijatullah et al. menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi, Penelitian ini meneliti sistem RME secara komprehensif dalam proses pendaftaran, sedangkan penelitian terdahulu fokus pada resep elektronik, Penelitian ini melibatkan petugas pendaftaran di RS Pertamina Cirebon, sedangkan penelitian sebelumnya melibatkan pengguna resep elektronik secara

umum tanpa fokus institusi tertentu, Penelitian ini bertujuan menganalisis *user experience* dan mengidentifikasi faktor penghambat, sedangkan penelitian terdahulu bertujuan mengukur pengaruh persepsi terhadap sikap penggunaan, Penelitian ini menggunakan observasi terstruktur sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan kuesioner dan analisis statistik

3. Yudarmawan et al. (2020) “Perancangan *User Interface* dan *User Experience* SIMRS pada Bagian “

Penelitian ini meneliti perancangan *user interface* (UI) dan *user experience* dalam sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan fokus pada desain antarmuka dan evaluasi *usability*.

Persamaan: Penelitian ini dan penelitian oleh Yudarmawan, Kompiang, dan Arsa (2020) keduanya Membahas aspek pengembangan dan penggunaan sistem teknologi di bidang layanan kesehatan, Menitikberatkan pada user experience, Mengkaji aspek *usability* dalam sistem informasi kesehatan.

Perbedaan: Penelitian ini menganalisis *user experience* sistem RME yang sudah diimplementasi untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran, sedangkan Yudarmawan et al. fokus pada perancangan dan pengembangan SIMRS dari awal, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan observasi, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan pengembangan sistem dengan evaluasi *usability*, Penelitian ini mengevaluasi sistem yang sudah berjalan di RS Pertamina Cirebon, sedangkan penelitian sebelumnya bersifat pengembangan dan perancangan sistem baru, Penelitian ini khusus mengkaji proses pendaftaran pasien