

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rekam Medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis Elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (fasyankes). Dalam regulasi ini, terdapat ketentuan penting yang harus diterapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) rekam medis, termasuk aspek pembuatan, pengelolaan, penyimpanan, hingga pemusnahan dokumen rekam medis (Permenkes, 2022). Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa selain aspek teknis dan regulasi, keberhasilan implementasi rekam medis juga sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan para penggunanya.

Kepuasan merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang diberikan oleh suatu produk atau layanan tertentu yang diterima secara keseluruhan. Kepuasan menjadi tingkat kesesuaian antara harapan seseorang akan suatu hal yang ideal dan persepsi seseorang tentang suatu hal nyata yang diterima (Swarjana, 2021).

Kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan tenaga kesehatan secara keseluruhan terhadap interaksi dalam menggunakan rekam medis elektronik. Kepuasan pengguna rekam medis elektronik di rumah sakit meliputi

dokter, perawat, petugas pendaftaran, bidan, fisioterapi dan penyedia kesehatan lainnya (Ramdani et al., 2023).

Pengukuran kepuasan pengguna rekam medis elektronik dapat dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). metode *End User Computing* (EUCS) merupakan salah satu pengukuran tingkat kepuasan petugas pada suatu sistem dengan membandingkan sebuah harapan dengan kenyataan. Pengukuran kepuasan menggunakan metode *End User Computing* (EUCS) meliputi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) (Andini et al., 2022).

Penelitian dari (Sucantika, 2022) berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Rekam Medis Elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara, data diperoleh dari 31 responden yaitu hasil tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik menggunakan Metode *End User Computing* (EUCS) didapatkan hasil bahwa kepuasan pengguna rekam medis elektronik instrumen format masuk dalam kategori cukup puas dengan nilai rata-rata 3,3. Kepuasan pengguna pada instrumen format memiliki nilai rata-rata terendah dikarenakan tampilan menggunakan kombinasi warna abu-abu dengan putih yang membuat pengguna merasa kurang menarik dengan desain tampilan rekam medis elektronik.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan tanggal 28 April 2025 di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon, menurut salah satu staff rekam medis kepuasan terhadap penggunaan rekam medis elektronik masih belum tercapai sempurna. Dari aspek yang dibahas, terdapat kekurangan seperti: kurangnya

fitur laporan otomatis dalam rekam medis elektronik, pemilihan warna dalam rekam medis elektronik dinilai kurang nyaman dipandang sehingga tidak efisien dalam penggunaan, disebabkan internet error terkadang mempengaruhi keakuratan dalam pengisian, tetapi dalam pengisian selalu tepat waktu karena sudah menggunakan sistem, terdapat petugas yang masih belum paham terkait penggunaan rekam medis elektronik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui kepuasan petugas terhadap sistem rekam medis elektronik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Sumber Waras?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :

Mengetahui tingkat kepuasan Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Sumber Waras.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengidentifikasi isi (*content*) kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di Rumah Sakit Sumber Waras.

- b. Mengidentifikasi keakuratan (*accuracy*) kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di Rumah Sakit Sumber Waras.
- c. Mengidentifikasi tampilan (*format*) kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di Rumah Sakit Sumber Waras.
- d. Mengidentifikasi ketepatan waktu (*timeliness*) kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di RS Sumber Waras.
- e. Mengidentifikasi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di Rumah Sakit Sumber Waras.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini memberikan masukan konkret bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas Sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Hasil penelitian mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, seperti fitur laporan otomatis, notifikasi data tidak lengkap, tampilan antarmuka, dan kestabilan jaringan.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi perpustakaan Institut Teknologi dan Kesehatan Mahardika Cirebon sebagai acuan bagi peneliti berikutnya.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman berharga dan wawasan mendalam mengenai evaluasi kepuasan pengguna sistem rekam medis elektronik dengan metode *end user computing satisfaction* (EUCS).

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan oleh Hanif Andini, dkk pada tahun 2022 berjudul Tinjauan Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) dengan menerapkan metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif berdasarkan teori *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna dianalisis berdasarkan lima dimensi utama, yaitu dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*). Pengolahan data dilakukan dengan metode deskriptif untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) yang diterapkan di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

Persamaannya : Menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan analisis deskriptif kuantitatif.

Perbedaannya : Menggunakan *random sampling*, sementara dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Antik Sucantika dan Setya Wijayanta (2022) berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD HJ. Anna Lasmanah. Banjarnegara Menggunakan *Model End User Computing Satisfaction (EUCS)*" memiliki beberapa kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Persamaan : Menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Perbedaan : Peneliti hanya meneliti semua unit, sedangkan penelitian ini hanya meneliti petugas rekam medis.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Hafidah (2023) berjudul *Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Kraton, Kabupaten Pekalongan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan teori *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, yang menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *content* dengan nilai 3,95, diikuti oleh *accuracy* dengan skor 3,81, *ease of use* dengan skor 3,67, *format* dengan skor 3,63, dan *timeliness* dengan skor 3,62. Hasil ini memberikan gambaran mengenai aspek-aspek sistem Rekam Medis Elektronik yang dinilai baik oleh pengguna serta aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Persamaan : Menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Perbedaanya : Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability proportional to size sampling*, sementara penelitian ini menggunakan *accidental sampling*.